

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA UPRAVO**

**Diplomsko delo**

**STATISTIČNE METODE PRI NAČRTOVANJU  
RAZVOJA E-STORITEV V JAVNI UPRAVI**

**Lavra Horvat**

**Ljubljana, avgust 2013**

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

**STATISTIČNE METODE PRI NAČRTOVANJU RAZVOJA  
E-STORITEV V JAVNI UPRAVI**

Kandidat/ka: Lavra Horvat  
Vpisna številka: 04038682  
Študijski program: univerzitetni študijski program Uprava, prva stopnja  
Mentor: red. prof. dr. Srečko Devjak

Ljubljana, avgust 2013

## **IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA**

Podpisana Lavra Horvat, študentka univerzitetnega študijskega programa Uprava I. stopnje, z vpisno številko 04038682, sem avtorica diplomskega dela z naslovom **Statistične metode pri načrtovanju razvoja e-storitev v javni upravi** pod mentorstvom red. prof. dr. Srečka Devjaka.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela,
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu,
- se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesečnega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Ur. list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo,
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo,
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: dipl. nov. Darja Valenčič

Ljubljana,

Podpis avtorice:  
Horvat Lavra



## **POVZETEK**

e-VEM je državni portal za poslovne subjekte in samostojne podjetnike, namenjen tako gospodarskim družbam kot samostojnim podjetnikom, ki se srečujejo s situacijami, v katerih je potrebna registracija, prijava davčnih podatkov, obveznih socialnih zavarovanj, potreb po delavcih in pridobitev obrtnega dovoljenja. Gre za portal, ki naj bi znatno olajšal delo tako delavcem v javni upravi kakor tudi državljanom, saj zagotavlja storitve na enem mestu.

Namen diplomskega dela je skozi raziskavo prikazati vpliv pomanjkljivosti uvajanja e-tehnologij v javnem sektorju na razvoj kakovosti storitev in zadovoljstva uporabnikov. V raziskavi so tako predstavljene ključne težave, na katere so naleteli uporabniki tekom uporabe storitev portala.

Cilj diplomskega dela je raziskava uspešnosti delovanja portala e-VEM in raziskava razlik pri postopkih, vodenih za samostojne podjetnike in gospodarske družbe. Zastavljena je hipoteza, da je zadovoljstvo uporabnikov za postopke, vodene za gospodarske družbe in samostojne podjetnike različno, pri čemer je na podlagi raziskave dokazano, da se zadovoljstvo uporabnikov statistično razlikuje.

**Ključne besede:** Portal e-VEM, težave uporabnikov, zadovoljstvo uporabnikov, raziskava.

## **SUMMARY**

### **Statistical methods for planning e-services development in public administration**

e-VEM is a state portal for business entities and entrepreneurs. It is dedicated to both companies and individual entrepreneurs who are faced with situations where it is required for registration, tax information, mandatory social insurance, labor demand, and where necessary to obtain a trade license. It is a portal which should significantly lighten the work load of employees in the public administration, as well as citizens, providing services in one place.

The purpose of the thesis is to show weaknesses of e-technologies in the public sector in the development of service quality and user satisfaction. The study also presents the key problems encountered by users during the use of the services portal.

The aim of the thesis is to study the performance of e-VEM and to study the differences in the procedures conducted by independent entrepreneurs and companies. The hypothesis that is raised is the user satisfaction for the procedures conducted for companies and entrepreneurs differ, and based on the research presented it demonstrated that customer satisfaction is statistically different.

**Keywords:** e-VEM portal, user problems, user satisfaction, survey.

# KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA .....	iii
POVZETEK .....	v
SUMMARY .....	vi
KAZALO .....	vii
KAZALO PONAZORITEV .....	ix
KAZALO GRAFIKONOV .....	ix
KAZALO SLIK .....	ix
KAZALO TABEL .....	ix
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC .....	x
SEZNAM SLOVENSКИH PREVODOV TUJIH IZRAZOV .....	xii
1 UVOD .....	1
2 OPREDELITEV POJMOV .....	3
2.1 E-UPRAVA .....	3
2.1.1 NORMATIVNI OKVIR DELOVANJA E-UPRAVE .....	4
2.2 KAKOVOST STORITEV V JAVNI UPRAVI .....	4
2.2.1 MODEL CAF .....	5
2.3 PORTAL E-VEM .....	6
2.3.1 DELOVANJE PORTALA E-VEM .....	8
2.3.2 SISTEMSKA OPREMA .....	9
2.4 Hitro.HR .....	10
3 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV PORTALA e-VEM .....	12
3.1 PREDSTAVITEV REZULTATOV .....	14
3.1.1 ZADOVOLJSTVO .....	14
3.1.2 TEŽAVE .....	17
3.1.3 DODATNA NAVODILA .....	18
3.1.4 SPLOŠNA/VSEBINSKA POMOČ .....	20
3.1.5 KONTAKTIRANA POMOČ .....	22
3.1.6 TEŽAVE IN PREDLOGI UPORABNIKOV .....	23
4 UGOTOVITVE .....	26
5 ZAKLJUČEK .....	28

LITERATURA IN VIRI.....	29
PRILOGE.....	31



## **KAZALO PONAŽORITEV**

### **KAZALO GRAFIKONOV**

Grafikon 1: »Ali ste s portalom e-VEM zadovoljni?«.....	14
Grafikon 2: Število rešenih vprašalnikov .....	15
Grafikon 3: »Ali ste imeli težave pri oddaji vloge?« .....	18
Grafikon 4: »Ali bi potrebovali dodatna navodila za uporabo portala?« .....	19
Grafikon 5: »Ali ste pri izpolnjevanju vloge potrebovali splošno ali vsebinsko pomoč?« ...	22
Grafikon 6: »Če ste pomoč kontaktirali, ali ste prejeli potrebne informacije za končanje postopka?« .....	23

### **KAZALO SLIK**

Slika 1: Model CAF.....	6
Slika 2: Portal e-VEM.....	7
Slika 3: Hitro.HR.....	11

### **KAZALO TABEL**

Tabela 1: Postopki vodeni za s.p.....	12
Tabela 2: Postopki vodeni za g.d. ....	13
Tabela 3: Z-test.....	15
Tabela 4: p – vrednost.....	17
Tabela 5: Kontingenčna tabela .....	17

## SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

AC-NLB	Overitelj kvalificiranih digitalnih potrdil, ki deluje v okviru Nove Ljubljanske banke d.d.
DDV-P2	Zahtevak za izdajo identifikacijske številke za DDV
E-KARTICA	Elektronska kartica
E-TRANSAKCIJA	Elektronske transakcije
E-TRR	Pod-portal portala e-VEM
EU	Evropska unija
E-UPRAVA	Elektronska uprava
E-VEM	Elektronski portal vse na enem mestu
G.D.	Gospodarska družba
HALCOM-CA	Najstarejši in največji overitelj kvalificiranih digitalnih potrdil v Sloveniji
M-1	Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja
M-2	Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanj
M-3	Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih
M-DČ	Sprememba podatkov o družinskih članih
M-DČ	Odjava družinskih članov iz obveznega z. z.
M-DČ	Prijava družinskih članov v obvezno z. z.
OZS	Vloga za izdajo obrtnega dovoljenja
PD-1	Prijava prostega delovnega mesta oz. vrste dela
POŠTAR-CA	Overitelj digitalnih potrdil, ki izdaja kvalificirana digitalna potrdila, normalizirana digitalna potrdila in varne časovne žige
REGISTER PRS	Poslovni register Slovenije
S.P.	Samostojni podjetnik
ZFPPIPP	Zakona o finančnem poslovanju, postopkih zaradi insolventnosti in prisilnem prenehanju

SIGEN-CA	Izdajatelj kvalificiranih digitalnih potrdil overitelja na Ministrstvu za pravosodje in javno upravo za fizične in poslovne subjekte
SIGOV-CA	Izdajatelj kvalificiranih digitalnih potrdil overitelja na Ministrstvu za pravosodje in javno upravo za državne organe.
SRG	Sodni register

## SEZNAM SLOVENSКИH PREVODOV TUJIH IZRADOV

ADOBE ACROBAT READER	Programska oprema in svetovni standard za elektronsko izmenjavo dokumentov
BIT	Osnovna in najmanjša enota informacije, ki se uporablja v računalništvu
CAF	Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju
FINA	Finančna agencija
G2C (C2G)	Uprava z državljanji
G2B (B2G)	Uprava z podjetji in organizacijami
G2E (E2G)	Uprava z zaposlenimi
G2G	Uprava z upravo
G2N	Uprava z neprofitnimi organizacijami
HITRO.HR	Servis Vlade Republike Hrvaške
INTERNET EXPLORER	Serijska grafičnih spletnih brskalnikov, ki jih je razvil Microsoft
JAVASCRIPT	Programski jezik
kBS	Kilobajt na sekundo
MOZILLA FIREFOX	Brezplačni spletni brskalnik razvit za operacijski sistem Windows, OS X in Linux
MB	Megabajt
PENTIUM III	Računalniški procesor
PDCA	Načelo planiraj, izvedi, preveri, ukrepaj
PROXSIGN	Uradna podpisna komponenta
RAM	Bralni-pisalni pomnilnik
TIFF*	Format za shranjevanje slik
TQM	Menedžment celovite kakovosti
UNPSA	Organizacija združenih narodov za dosežke v javni upravi

USB

Industrijski standard, ki opredeljuje kable, konektorje in komunikacijske protokole, ki se uporabljajo v povezavi z izmenjavo informacij med računalniki in elektronskimi napravami.

# 1 UVOD

Razvoj računalniško informacijske tehnologije v zadnjem desetletju strmo narašča s tem pa se nam ponujajo številni novi načini poslovanja, med katere štejemo tudi elektronsko poslovanje. Elektronsko poslovanje pomeni dejansko izmenjavo podatkov med računalniki in konec papirnate birokracije. Temelji na elektronski izmenjavi podatkov, za katere pa je potrebno imeti vzpostavljen primeren informacijski sistem. Elektronsko poslovanje svojo vlogo uveljavlja tako med podjetji in posamezniki kot tudi med državnimi organi.

Na temeljih Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem predpisu ter Strategiji e-uprave Republike Slovenije se je med državnimi organi vzpostavil sistem e-uprave. Gre za elektronsko poslovanje uprave oziroma tako imenovano elektronsko upravo, s katero naj bi se skozi leta storitve javne uprave bistveno približale ljudem. Sama vzpostavitev sistema zagotavlja številne prednosti, kot so zagotavljanje hitrejših storitev za uporabnike, nižji stroški administracije, preprečevanje korupcije, možnost dostopa do storitev in pridobitev informacij iz enega mesta 24 ur na dan, prihranek časa, denarja ter hitrejše reševanje zadev in večja prilagodljivost, kakovost in točnost storitev. Ne obstajajo pa samo prednosti sistema e-uprave, vendar se pojavljajo tudi številne slabosti. Veliko težavo državljanom povzročata nerazumevanje e-poslovanja in nizka računalniška pismenost. Med slabosti e-uprave lahko štejemo tudi višjo možnost izkoriščanja in pomanjkljivost varovanja podatkov ter nezaupanje v elektronske transakcije uporabnikov.

Reforma javne uprave oziroma prehod iz papirnate birokracije v elektronsko poslovanje naj bi tako v splošnem odpravila številne administrativne ovire in s tem zmanjšala stroške, ki nastajajo pri vodenju postopkov. Ključni prednosti reforme uvajanja e-poslovanja in vzpostavitve sistema e-uprave sta izboljšanje storitev javnega sektorja ter zmanjšanje stroškov, kar pa je izredno pomembno za državo v kriznih časih. Uvajanje e-poslovanja bi tako lahko državi pripomoglo k zmanjšanju fiskalnega primanjkljaja, čeprav po drugi strani bi to lahko pomenilo izgubo zaposlitve številnim državljanom.

»Z reformo javne uprave se je leta 2001 vzpostavil prvi državni portal imenovan e-uprava. Znotraj e-uprave se je leta 2005 vzpostavil sistem, ki je bil sprva namenjen zgolj samostojnim podjetnikom, kasneje leta 2008 pa je prišlo do širitve sistema tudi na gospodarske družbe. Danes sta sistema tehnološko združena v en sistem, rezultat združitve pa je enovit državni portal e-VEM za podjetja in podjetnike ter skupen projekt e-VEM za gospodarske družbe, ki se delno financira iz proračuna Evropske unije.« (Mirjana Novović, str 2, 2010).

Diplomsko delo »Statistične metode pri načrtovanju razvoja e-storitev v javni upravi« obravnava koncept in delovanje portala e-VEM. Namen dela je raziskati vpliv pomanjkljivosti uvajanja e-tehnologij v javnem sektorju na razvoj kakovosti storitev in predvsem zadovoljstva uporabnikov.

Cilj naloge je preučiti, kako in na kakšen način bi se lahko izboljšale računalniške aplikacije portala e-VEM, da bi uporabniki lahko dostopali do storitev čim bolj enostavno, kar bi posledično kazalo visoko stopnjo zadovoljstva. Tako je osrednji cilj naloge raziskava delovanja portala e-VEM in raziskava razlik med postopki, vodenimi za samostojne podjetnike in za gospodarske družbe.

Na osnovi pridobljenega znanja in predelane strokovne literature sem postavila hipotezo: **»Zadovoljstvo uporabnikov postopkov za samostojne podjetnike in gospodarske družbe je različno.«**

Pri izdelavi diplomskega dela sem uporabila deskriptivno metodo s študijem domače in tuje literature. Vse potrebne podatke za statistično obdelavo sem si pridobila kot praktikantka v organizaciji, v kateri sem opravljala obvezno študijsko prakso. Podatki so bili pridobljeni na podlagi spletnega vprašalnika, zastavljenega s strani organizacije, pri čemer pa sem se zaradi velike količine podatkov osredotočila zgolj na izpolnjene vprašalnike s strani uporabnikov, ki so postopke preko portala vodili od doma. Te sem s pomočjo metode primerjalnega raziskovanja in računalniškega programa Microsoft Excel analizirala in primerjala glede na informacije in podatke iz preteklih raziskav in statistik. Prav tako sem del analize zaradi velikosti reprezentativnega vzorca opravila s pomočjo filtriranja in izbrala naključni vzorec približno stotih uporabnikov ter tako lažje identificirala dejavnike, ki vplivajo na nezadovoljstvo uporabnikov in zmanjšano kakovost portala.

Diplomsko delo je v osnovi razdeljeno na dva osrednja dela - teoretični in praktični del. Skozi teoretični del sem predstavila ključne pojme naloge, vezane predvsem na elektronsko poslovanje javne uprave. V tem delu sem se prav tako osredotočila na kakovost storitev, kjer sem kot enega izmed ključnih instrumentov za merjenje kakovosti storitev v javni upravi obravnavala model CAF. Ob tem sem primerjala sistem slovenske javne uprave s sistemom hrvaške javne uprave.

Praktični del naloge pa zajema obširno raziskavo, skozi katero sem definirala zadovoljstvo uporabnikov storitev portala e-VEM. S pomočjo spletnih vprašalnikov sem pridobila potrebne podatke, s katerimi sem definirala tako vsebinske kot tehnične težave uporabnikov storitev, na podlagi teh pa sem nato komentirala zastavljeno hipotezo.

## 2 OPREDELITEV POJMOV

### 2.1 E-UPRAVA

Elektronska uprava ali e-uprava je spletna uprava, katere kratica izhaja iz povezave med elektronskim poslovanjem in javno upravo. Gre za relativno nov pojem, ki se postopno razvija z vedno bolj razvito računalniško oziroma informacijsko tehnologijo in pomeni uporabo informacijskih in komunikacijskih tehnologij v javni upravi. Ključni prednosti vzpostavitve sistema e-uprave sta zagotovo odprava administrativnih ovir in zagotavljanje enostavnega dostopa do storitev javne uprave.

Kunsteljeva pravi, da je: »E-uprava uprava, za katero je značilna intenzivna raba IT. Ta omogoča večjo transparentnost in učinkovitost notranjega poslovanja uprave ter nove in boljše načine komunikacije znotraj uprave in z uporabniki ter tako prispeva k večji odprtosti in kakovosti storitev. Usmerjenost k zadovoljstvu potreb strank oz. uporabnikov pa jo sili k reorganizaciji in prenovi procesov, to pa vodi do večje uspešnosti poslovanja in bistveno večje kakovosti storitev.« (Vintar in Grad, 2004, str. 16).

Vintar pa opredeljuje e-upravo kot upravo katere celotno delovanje temelji na uporabi elektronskih dokumentov, e-poslovanja in interneta v njenem notranjem in zunanjem poslovanju, uvajanju novih sistemskih in organizacijskih rešitev ter novih modelov upravljanja. (Vintar in Grad, 2004, str. 5).

Podlaga za nastanek e-uprave je nastajala skoraj 40 let, sam razvoj pa je šel skozi tri razvojna obdobja - obdobje avtomatizacije (1970-1990), obdobje informatizacije (1990-2000) in obdobje e-uprave (od 2000 do danes).

Skozi sam razvoj je prišlo tudi to nastanka različnih tipov e-uprave. Relacije, na katerih se razvijajo upravne storitve, so:

1. G2C (C2G) ali Government to Citizens je kratica za poslovanje med upravo in občani. Uprava svojim občanom nudi vedno več storitev na spletu in jim s tem omogoča lažje medsebojno sodelovanje.
2. G2B (B2G) ali Government to Business je kratica za poslovanje med upravo in podjetji, organizacijami. Glavni namen G2B je omogočanje e-transakcijske pobude med upravo in podjetji.
3. G2E (E2G) ali Government to Employess je kratica za poslovanje med upravo in zaposlenimi v upravi. Glavni namen G2E je odprava papirnate birokracije in prehod na notranjo elektronsko komunikacijo.
4. G2G ali Government to Government je kratica za poslovanje med posameznimi organi uprave. Glavni namen G2G je vpliv na uspešnost in učinkovitost procesov na podlagi elektronske komunikacije med organi.



5. G2N ali Government to NonProfit je kratica za poslovanje med upravo in neprofitnimi organizacijami.

### **2.1.1 NORMATIVNI OKVIR DELOVANJA E-UPRAVE**

Temeljna pravna podlaga za delovanje e-uprave je Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP), ki ga je oblikovala Vlada Republike Slovenije in je bil sprejet 13. junija 2000 v državnem zboru. Sprejetje zakona in njegove kasnejše dopolnitve so postavile trde temelje na normativni ravni. Z zakonom je prišlo do izenačitve podatkov v elektronski obliki s podatki, zapisanimi na papirju in do izenačitve digitalnega podpisa z lastnoročnim.

Poleg ZEPEP je bila leta 2001 sprejeta Strategija e-poslovanja v javni upravi Republike Slovenije za obdobje od leta 2001 do 2004 (SEP-2004). Gre za prvi strateški dokument, ki ga je izdal Center Vlade Republike Slovenije za informatiko in v katerem so predstavljeni ključni projekti, naloge in aktivnosti, ki naj bi pripomogle k vstopu javne uprave v elektronsko poslovanje. Glavni cilj dokumenta je bil, da se večina upravnih zadev rešuje preko spleta, pri čemer pa dokument zaradi slabo zastavljenih ciljev ni uresničeval pričakovanj. Istega leta je prišlo do sprememb ključnih zakonov, kot so Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP), Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP) in uredbe o pisarniškem poslovanju.

Leta 2002 je Vlada Republike Slovenije sprejela prvi Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 (AN SREP). Akcijski načrt e-poslovanja javne uprave je izvedbeni dokument usmeritev e-poslovanja javne uprave, ki opredeljuje cilje, e-storitve in naloge vzpostavitve e-poslovanja javne uprave ter določa mehanizme za izvajanje in spremljanje pripadajočih aktivnosti in projektov. Izhaja iz dejanskih potreb strank ter smernic in direktiv Evropske unije pri razvoju e-poslovanja javne uprave. (MJU, 2013).

Naslednjega leta pa je vlada sprejela Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ), s katerim je omogočila dostop do informacij javnega značaja. Državni portal Republike Slovenije za ponudbo storitev uprave pa je bil prvič predstavljen v aprilu leta 2001, leta 2004 pa je prišlo do ključnih dopolnitev Zakona o splošnem upravnem postopku, v katerega so bile dodane tudi določbe o e-poslovanju.

## **2.2 KAKOVOST STORITEV V JAVNI UPRAVI**

»Javni sektor je še do nedavnega deloval izolirano od okolja in v skladu s svojimi tradicionalnimi pravili, danes pa se ne more več izogniti vplivom, ki jih imajo na državo globalizacija in ostra konkurenca v vseh sektorjih. Zato je primerjanje javnega sektorja z zasebnim vedno bolj nujno in neizbežno. Tako se tudi v javnem sektorju teži k dvigovanju kakovosti, pri čemer je najpomembnejša usmeritev k uporabniku.« (Toman, 2006, str. 35).

Kovačeva pravi: »Storitev je kakovostna, če opravi tisto, za kar je predvidena in se odziva na potrebe uporabnika. Bistveno je, da je kakovost skladnost s potrebami in pričakovanji uporabnikov, ne pa nekaj 'dobrega' ali še spremenljivo dobrega. Kakovost upravnega dela je sožitje zakonitosti in strokovnosti ter učinkovitosti, dostopnosti, ustrežljivosti, prijaznosti in etičnosti.« (Kovač, 2000).

### **2.2.1 MODEL CAF**

Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju (Common Assessment Framework – CAF) je rezultat sodelovanja ministrov, pristojnih za javno upravo, v državah članicah EU. Pilotna različica modela CAF je bila predstavljena med prvo evropsko konferenco o kakovosti v javnih upravah maja 2000 v Lizboni. Sedanja različica pa temelji na izkušnjah, pridobljenih z uvajanjem in uporabo prve različice CAF. Na zaprosilo generalnih direktorjev s tega področja je posebna delovna skupina Innovative Public Service Group pripravila novo, drugo različico modela CAF. (MIRS, str. 4, 2002).

»Model CAF je namenjen za uporabo v vseh delih javnega sektorja, uporaben je za organizacije v javnem sektorju na nacionalni/zvezni, regionalni in lokalni ravni. Prav tako ga je mogoče uporabljati v različnih situacijah, na primer kot del sistematičnega programa reforme ali kot podlago za izboljšanje v posameznih javnih storitvenih organizacijah.« (MJU, str. 7, 2007).

CAF 2013, ki je dopolnjena različica predhodnih CAF modelov je oblikovana z namenom popolnega izboljšanja procesov v organizacijah. Ima pet glavnih značilnosti. (Eipa.eu, str. 9, 2013)

1. Približati javno upravo načelom in odličnosti modela TQM<sup>1</sup>
2. Približati javno upravo polnopravnemu ciklu PDCA<sup>2</sup> (planiraj, izvedi, preveri in ukrepaj)
3. Omogočiti lažje samoocenjevanje z namenom hitrejšega ugotavljanja ukrepov za izboljšanje delovanja.
4. Model CAF deluje kot nekakšen most med različnimi modeli, ki se uporabljajo za merjenje kakovosti tako v javnem sektorju kot zasebnem.
5. Omogoča lažjo primerljivost z ostalimi državami Evropske unije z namenom delitve novih rešitev in vodil za učinkovito delovanje elektronske uprave.

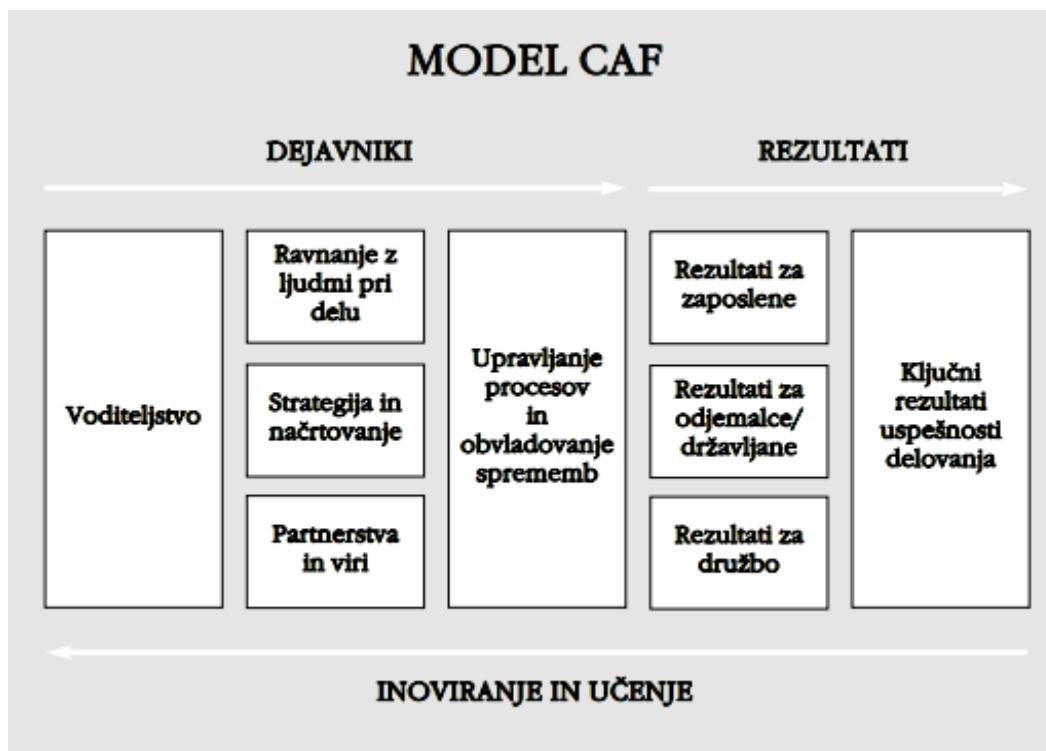
Uporaba modela CAF se je promovirala tako na evropski ravni kot na nacionalni ravni. Na evropski ravni je bil cilj modela, da le ta pridobi 2010 registriranih uporabnikov do leta 2010. Sam model se v različnih intenzitetah pojavlja v vseh državah članicah EU. (Žurga, str. 17, 2008).

---

<sup>1</sup> TQM ali menedžment celovite kakovosti je metoda, katere cilj je na najboljši način proizvajati najboljše izdelke in storitve na osnovi standardov in izboljšav.

<sup>2</sup> PDCA je angleška kratica za PLAN, DO, CHECK, ACT, ki se uporablja v povezavi z načeli modela CAF.

Slika 1: Model CAF



Vir: Kovač (2003, str. 32)

Končni cilj modela CAF je prispevati k dobremu upravljanju, čeprav se model osredotoča predvsem na ovrednotenje upravljanja delovanja in na prepoznavanje vzrokov, ki organizaciji omogočajo izboljšanje. (MJU, 2006, str. 8)

Ocenjevanje delovanja tako obravnava naslednje glavne značilnosti organizacije v javnem sektorju:

- demokratično odzivnost/odgovornost,
- delovanje v zakonskem, zakonitem in predpisanem okviru,
- komuniciranje s politično ravniyo,
- vključevanje udeleženih strani in uravnoteženje njihovih potreb,
- odličnost pri izvajanju storitve,
- cenovno primernost,
- doseganje ciljev,
- upravljanje posodabljanja, inoviranja in sprememb.

### 2.3 PORTAL E-VEM

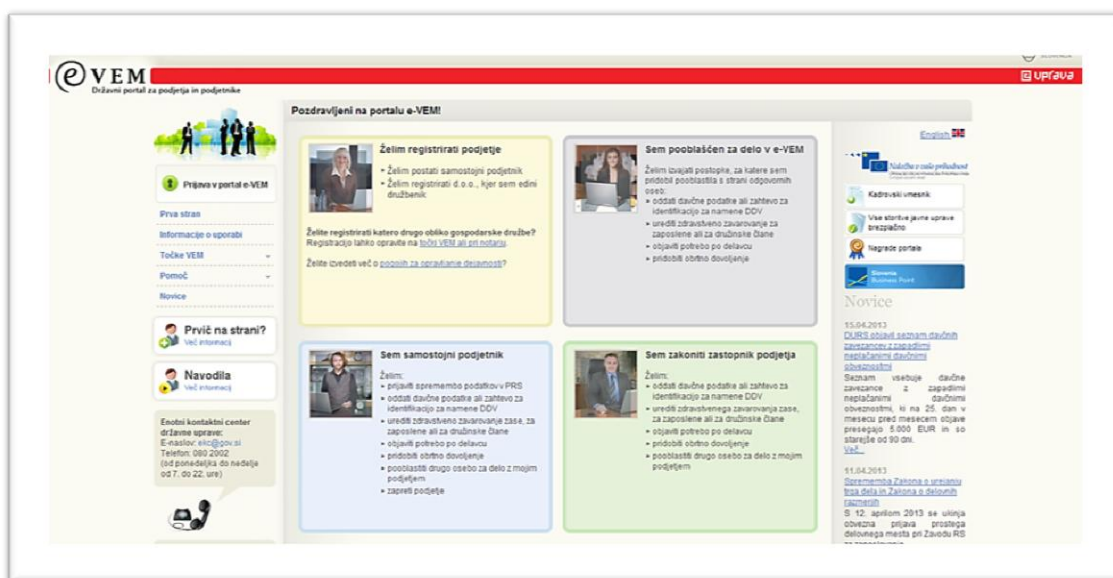
Portal e-VEM je državni portal za podjetja in samostojne podjetnike, ki uporabnikom omogoča lažje, preprosto, hitro in brezplačno poslovanje z javno upravo. Preko portala e-VEM lahko podjetja in podjetniki opravijo elektronske storitve, ki so povezane z ustanovitvijo podjetja, in nekatere druge, po zakonu obvezne in najpogostejše postopke,

ki jih poslovni subjekt opravi ob ustanovitvi podjetja ali po njej (prijava v socialno zavarovanje, sprememba podatkov o družinskih članih, prijava prostega delovnega mesta, prijava davčnih podatkov in drugo). (MJU, 2012)

Osnovni namen portala e-VEM je zagotoviti ustrezno informacijsko podporo bodočim in obstoječim podjetnikom in podjetjem pri vpisu v poslovni/sodni register in opravljanju nekaterih ostalih po zakonu obveznih in najpogostejših postopkov, ki jih poslovni subjekt opravi ob ali po ustanovitvi. Hkrati sistem e-VEM predstavlja podporo delu točk VEM, notarjem in sodiščem. Gre za podporo elektronskega poslovanja poslovnih subjektov z javno upravo. (Mirjana Novović, str. 2, 2010)

Rezultat opravljanja postopkov preko portala e-VEM je digitalno podpisana elektronska vloga z vsemi potrebnimi prilogami v elektronski obliki, ki se varno in zanesljivo posreduje pristojnim ustanovam, ki odločajo v posameznem postopku.

Slika 2: Portal e-VEM



Vir: e-Vem, 2012

Danes portal e-VEM ponuja 14 elektronskih storitev za samostojne podjetnike in 21 storitev za gospodarske družbe, ki jih podjetje lahko opravi samo prek portala, na katerikoli izmed 150 točk VEM ali pri notarju.

Glavne skupine storitev portala e-VEM, dostopne na internetu, so:

- Vpis/spremembe/izbris iz poslovnega/sodnega registra
- Prijava davčnih podatkov (vpis v davčni register vpis v davčni register, obvestilo o spremembi davčnega obdobja, izračun predvidene davčne osnove DDPO ali davčni obračun)
- Predložitev zahtevka za identifikacijo za namene DDV

- Pridobitev obrtnega dovoljenja
- Prijava prostega delovnega mesta
- Prijava/odjava in sprememba podatkov v obvezna socialna zavarovanja
- Prijava/odjava in sprememba podatkov družinskih članov v obvezno zdravstveno zavarovanje (obrazec M-DČ)
- Pooblaščenje oseb za delo s sistemom e-VEM

Preko sistema e-TRR, ki je pod-portal portala e-VEM, lahko gospodarske družbe odprejo začasni transakcijski račun. V sistem se postopoma vključujejo banke, trenutno pa so v sistem e-TRR vključene štiri. (Mirjana Novović, str. 3 , 2010)

V okviru E-VEM deluje tudi kadrovski vmesnik, ki podjetjem omogoča opravljanje prijav, sprememb in odjav zavezancev in družinskih članov v obvezna socialna zavarovanja prek lastnih elektronskih sistemov za vodenje evidenc o zaposlenih.

### **2.3.1 DELOVANJE PORTALA E-VEM**

Za opravljanje storitev preko portala e-VEM uporabnik potrebuje kvalificirano digitalno potrdilo. Za brezplačno digitalno potrdilo SIGEN-CA za fizične osebe lahko uporabnik zaprosi na upravni enoti. Uporabi lahko tudi digitalno potrdilo, izdano za zaposlene pri poslovnem subjektu. Kvalificirana digitalna potrdila izdajajo overitelji kvalificiranih digitalnih potrdil: Ministrstvo za javno upravo (SIGEN-CA in SIGOV-CA), Pošta Slovenije, d.o.o. (POŠTAR-CA), Halcom, d.d. (HALCOM-CA) in Nova ljubljanska banka, d.d. (AC-NLB).

Vsa podjetja imajo preko sistema elektronskega pooblaščenja e-VEM s strani zakonitega zastopnika možnost pooblastiti zaposlene ali druge osebe za opravljanje postopkov (oddaja obrazcev za prijavo v socialno zavarovanje, prijava sprememb podatkov o družinskih članih, prijave potreb po delavcu, prijava davčnih podatkov, itd.). Zakoniti zastopnik potrebuje kvalificirano digitalno potrdilo, s katerim pooblasti osebo na njegovo davčno številko, ki bo opravljala storitve v imenu podjetja. Pooblaščenca oseba pa za opravljanje postopkov za podjetje, za katero je bila pooblaščenca, potrebuje kvalificirano digitalno potrdilo.

Nekatere storitve lahko podjetniki ali podjetja opravijo sami, za bolj zapletene pa je treba obiskati eno od 152 točk VEM ali notarja. Postopek registracije podjetja v Sloveniji traja dva dni za podjetja in en dan za samostojne podjetnike. Vse storitve se izvajajo prek portala E-VEM in točk VEM ter so brezplačne.

Preko sistema E-TRR, ki je pod-portal portala E-VEM, lahko gospodarske družbe odprejo začasni transakcijski račun za vplačilo ustanovnega kapitala. V okviru projekta E-VEM so razvili tudi kadrovski vmesnik, ki podjetjem omogoča opravljanje prijav, sprememb in odjav zavezancev in družinskih članov v obvezna socialna zavarovanja prek lastnih elektronskih sistemov za vodenje evidenc o zaposlenih. Portal E-VEM je leta 2009 osvojil prestižno nagrado Organizacije združenih narodov za dosežke v javni upravi (UNPSA

2009). Zmagal je v konkurenci severnoameriških in evropskih držav v kategoriji »izboljšanje zagotavljanja storitev v javnem sektorju«. Portal E-VEM bo nadgrajen s storitvami, ki bodo izpolnjevale zahteve Direktive EU o storitvah na notranjem trgu. (Mirjana Novović, str. 3 , 2010)

### **2.3.2 SISTEMSKA OPREMA**

Za delovanje portala e-VEM je potrebna predpisana strojna in programska oprema. (MJU, 2013)

Strojna oprema:

- računalnik s procesorjem Pentium III ali boljši (odvisno od operacijskega sistema);
- vsaj 64 MB pomnilnika RAM (odvisno od operacijskega sistema);
- vsaj 5 MB praznega prostora na trdem disku (za namestitev varnostnih komponent in začasnih datotek);
- povezava z internetom hitrosti 32 kbs ali hitrejša;
- oprema za varno shranjevanje digitalnega potrdila: bralnik pametnih kartic, USB vtičnica ali podobno. (Digitalno potrdilo lahko shranite tudi na lokalni disk računalnika, vendar ga je zaradi varnosti priporočljivo hraniti na mediju, ki se ga lahko odstrani in varno hrani.)
- optični čitalec boste potrebovali za nekatere postopke, ki zahtevajo optično branje in shranjevanje priloge formata \*.tiff.

Programska oprema:

Za podpisovanje dokumentov:

- spletni brskalnik Internet Explorer 7.x (32-bit) in MozillaFirefox do vključno verzije 5;
- v brskalnik nameščeni gradnik ProXSign za elektronsko podpisovanje;
- AdobeAcrobatReader 6.0 ali kasnejša različica za pregledovanje nekaterih dokumentov;
- paketi posodobitev z varnostnimi popravki za operacijski sistem in brskalnik (priporočljivo);
- kvalificirano digitalno potrdilo.

Za pregledovanje vlog:

- spletni brskalnik Internet Explorer 6.0 ali kasnejša različica in MozillaFirefox do vključno verzije 6 z vklopljenim izvajanjem javascripta;
- AdobeAcrobatReader 6.0 ali kasnejša različica za pregledovanje nekaterih dokumentov;
- paketi posodobitev z varnostnimi popravki za operacijski sistem in brskalnik (priporočljivo);

## 2.4 Hitro.HR

Razvoj elektronskega poslovanja javne uprave se je izoblikoval tudi v tujini. Številne države so vzpostavile svoje sisteme za lažje in hitrejše komuniciranje z državljani, pri čemer si je vsaka država izoblikovala svoj e-portal.

Za primerjavo lahko opišem delovanje sistema HITRO.HR. Gre za sistem, ki ga je vzpostavila Vlada Republike Hrvaške za hitrejše komuniciranje državljanov in poslovnih subjektov z državno upravo. Tako kot sistem e-uprave je tudi HITRO.HR portal, ki je zasnovan po principu vse na enem mestu. Na portalu lahko državljani dobijo vse potrebne informacije za ustanovitev podjetja ter registracije sprememb v register pravnih oseb za obstoječa podjetja. Portal prav tako omogoča dostop do različnih vladnih spletnih storitev, ki so uporabnikom dostopne 24 ur na dan .

Velik pomen znotraj portala ima FINA. FINA je vodilna institucija v finančnem sektorju, ki omogoča lažjo ustanovitev podjetja ter pridobitev obrtnih dovoljenj. Za enkrat FINA še ne omogoča vseh storitev, ki se opravljajo na upravnih enotah, z razvojem sistema pa bo v prihodnje uporabnikom znatno olajšano delo. FINA bo za njih opravila in pridobila vse potrebne registracije, dovoljenja ipd. Uporabniki bodo tako lahko dostopali do storitev hitro, enostavno in na enem mestu.

Uporabniki bodo morali biti imetniki Fina-e kartice. Fina e-kartica je multifunkcionalna kartica, s katero je možno opraviti celotno elektronsko poslovanje, saj omogoča dostop do vseh točk portala 24 ur na dan, 365 dni v letu. Z njo je možno elektronsko plačevanje in hitrejše, enostavnejše in varnejše dostopanje do informacij in storitev uprave. Namenjena je poslovnim subjektom z namenom lažjega poslovanja. (Hitro.HR, 2013)

Ustanovitev podjetja oziroma društva pa preko HITRO.HR poteka na več stopenjah. Državljan oziroma uporabnik portala mora najprej izbrati željeno ime podjetja oziroma društva, pri čemer portal omogoča elektronsko rezervacijo imena in sicer samo v primeru da je le ta v skladu z zakonom. Ko ime zakonsko ustreza in je potrjen s strani sodišča mora državljan oziroma uporabnik portala izpolniti obrazec *Po* oziroma *vpis v sodni register* ter ga osebno, skupaj z osebno izkaznico, odnesti v overitev notarju. Ko je obrazec ovirjen notar dokument elektronsko pošlje preko e-Tvrtke v HITRO.HR. Vse ovirjene dokumente je uporabnik dolžan predati v poslovne enote HITRO.HR, kjer je dolžan plačati vse zakonsko potrebne taxe. Plačilo taxe se lahko izvede le v Fina poslovalnicah.

V kolikor je oddana vsa potrebna dokumentacija organom, se v roku 24 ur izvrši vpis društva oziroma podjetja v sodni register, kar se posreduje tudi elektronsko v portal HITRO.HR. Uporabnik mora nato izpolniti tudi *RSP* obrazec s katerim si naknadno pridobi matično številko podjetja oziroma društva. S pridobitvijo matične številke pa mora uporabnik odpreti račun na katerega se izvrši prenos začetnega kapitala na račun podjetja, društva. Račun pa je možno odpreti zgolj v bankah za katere deluje FINA.

Slika 3: Hitro.HR



Vir: Hitro.HR, 2013



### 3 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV PORTALA e-VEM

Direktorat za e-upravo in upravne procese vsako leto pridobi odgovore vprašalnikov, ki jih izpolnijo uporabniki preko portala e-VEM, na katerikoli izmed točk VEM ali pri notarju. Na podlagi rešenih vprašalnikov direktorat opravi zgolj splošno analizo delovanja portala in poda relativno oceno zadovoljstva njihovih uporabnikov.

S pomočjo predhodnih študij, literature in njihove iniciative sem sama opravila natančnejšo analizo 9.395 vprašalnikov, ki so jih izpolnili uporabniki portala e-VEM od doma v obdobju od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011. Vprašalnike so izpolnjevali zgolj uporabniki portala e-VEM, in sicer za gospodarske družbe ter za samostojne podjetnike. Od skupaj 9.395 izpolnjenih vprašalnikov jih je bilo za gospodarske družbe rešenih 5.651 ter za samostojne podjetnike 3.744. Vprašalniki so bili analizirani na podlagi različnih postopkov, po katerih se delijo nato v kategorijo g.d. oziroma s.p.

**Tabela 1: Postopki vodeni za s.p.**

KODA POSTOPKA	NAZIV	VRSTA
22	Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)	S.P.
36	Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)	S.P.
37	Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanj (M-2)	S.P.
38	Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)	S.P.
39	Odjava družinskih članov iz obveznega z. z. (M-DČ)	S.P.
43	Prijava prostega delovnega mesta oz. vrste dela (PD-1) za s.p.	S.P.
81	Prijava za vpis samostojnega podjetnika	S.P.
82	Sprememba samostojnega podjetnika	S.P.
83	Izbris samostojnega podjetnika iz registra PRS	S.P.
85	Oddaja davčnih podatkov za samostojnega podjetnika	S.P.
86	Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (obrazec M-1)	S.P.
87	Prijava družinskih članov v obvezno z. z. (M-DČ)	S.P.
88	Vloga za izdajo obrtnega dovoljenja (OZS)	S.P.

Vir: lasten

**Tabela 2: : Postopki vodeni za g.d.**

KODA POSTOPKA	NAZIV	VRSTA
1	Splošni predlog za vpis ustanovitve d.o.o.	G.D.
2	Predlog za vpis enostavne enoosebne d.o.o.	G.D.
3	Predlog za vpis drugega subjekta v SRG	G.D.
4	Predlog za vpis nameravane firme	G.D.
5	Splošni predlog za vpis spremembe v SRG	G.D.
6	Predlog za vpis enostavne spremembe pri d.o.o.	G.D.
7	Predlog za izbris iz SRG	G.D.
11	Predložitev listin	G.D.
12	Predlog za vpis spremembe samo v PRS	G.D.
13	Predlog za vpis poslovne enote	G.D.
14	Predlog za spremembo pri poslovni enoti	G.D.
15	Predlog za izbris poslovne enote	G.D.
16	Postopek po ZFPPIPP	G.D.
20	Davčni podatki	G.D.
21	Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)	G.D.
30	Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (M-1)	G.D.
31	Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)	G.D.
32	Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanj (M-2)	G.D.
33	Prijava družinskih članov v obvezno z.z. (M-DČ)	G.D.
34	Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)	G.D.
35	Odjava družinskih članov iz obveznega z.z. (M-DČ)	G.D.
40	Prijava prostega delovnega mesta oz. vrste dela (PD-1)	G.D.
50	Izdaja obrtnega dovoljenja (OZS)	G.D.

Vir: lasten

### 3.1 PREDSTAVITEV REZULTATOV

Vprašalnik, ki so ga uporabniki reševali, je bil oblikovan s strani Ministrstva za pravosodje in javno upravo, natančneje s strani Direktorata za e-upravo in upravne procese. Namen vprašalnika in njegove analize je ugotoviti splošno zadovoljstvo uporabnikov s portalom e-VEM. Predvsem pomembno je iz odgovorov definirati uporabniške težave, na katere so uporabniki naleteli skozi storitve, vodene preko portala.

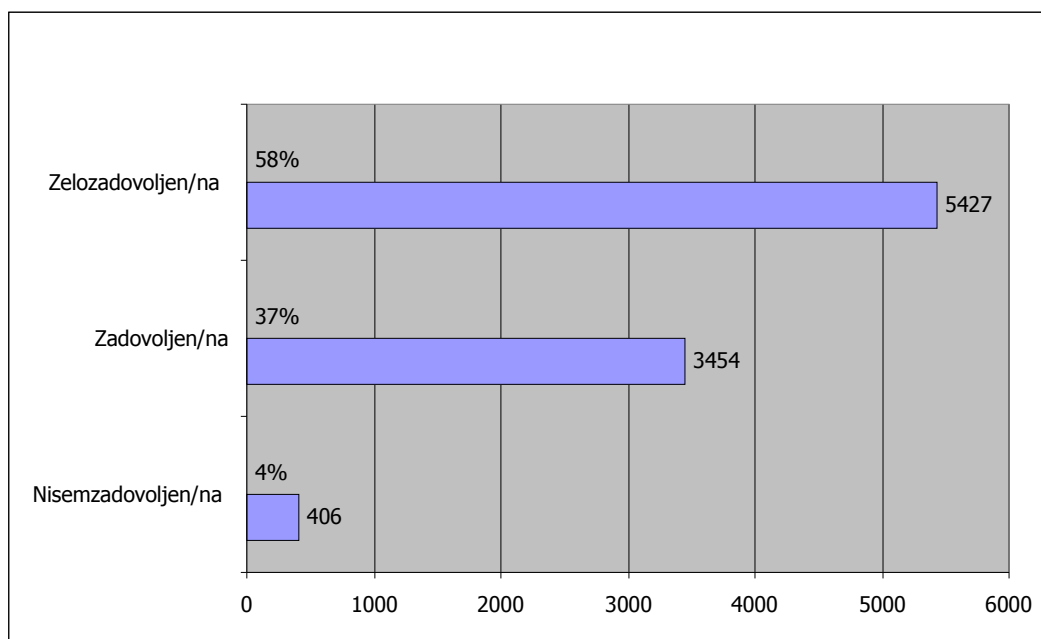
Vprašalnik je enoten, kar pomeni, da je enako sestavljen tako za uporabnike storitev za g.d. kot za uporabnike storitev za s.p.. Potrebno je vedeti, da ni nujno, da so uporabniki odgovarjali na vsa vprašanja znotraj vprašalnika, lahko je prišlo le do delnega izpolnjevanja.

Glede na podatke, pridobljene za obdobje od 1.1.2010 do 31.12.2010, lahko omenim, da se je število rešenih vprašalnikov povečalo. Leta 2010 je bilo rešenih 6.739 vprašalnikov, naslednje leto pa je bilo oddanih 28 % več vprašalnikov, kar je posledica povečanja samega števila uporabnikov znotraj storitev portala e-VEM.

#### 3.1.1 ZADOVOLJSTVO

Vprašalnik, ki je bil zastavljen uporabnikom po koncu opravljene storitve znotraj portala, sestavlja sedem vprašanj, na katere so uporabniki portala odgovarjali po zaključku oddaje vloge. Prvo vprašanje, ki je bilo zastavljeno uporabnikom, se je nanašalo na njihovo splošno zadovoljstvo s portalom e-VEM. Na vprašanje »Ali ste s portalom e-VEM zadovoljni?« je odgovorjalo 9.287 uporabnikov, zgolj 108 oziroma 1 % uporabnikov pa na prvo vprašanje ni odgovorilo.

**Grafikon 1: » Ali ste s portalom e-VEM zadovoljni?«**



Vir: lasten, tabela 1, tabela 2 v priloga 1

Kot je razvidno iz grafikona 1 je 58 % oziroma 5.427 uporabnikov s portalom zelo zadovoljnih, 37 % oziroma 3.454 uporabnikov zadovoljnih, 4 % oziroma 406 uporabnikov pa je s portalom nezadovoljnih. Tu je zlasti pomemben podatek, da je število nezadovoljnih uporabnikov zelo majhno.

Na podlagi 5-stopenjske lestvice so uporabniki, ki so odgovorili na prvo vprašanje, portal ocenili z oceno 4,08. S tem podatkom lahko potrdimo, da je tako delovanje portala kot tudi njegov koncept dosegel svoj namen pri uporabnikih.

Na podlagi pridobljenih podatkov sem izračunala, ali je povprečno zadovoljstvo uporabnikov postopkov, vodenih tako za gospodarske družbe kot samostojne podjetnike, enako 3. Hipotezo sem preverjala z z-testom, pri čemer sem postavila ničelno hipotezo,  $H_0 : \bar{y}$  je enako 3 in alternativno hipotezo  $H_1 : \bar{y}$  ni enako 3. Izračuni so pokazali, da je vrednost z-testa 89,913, kar je nad zastavljeno mejo z-testa, 1,64. Ničelno hipotezo sem tako zavrnila in potrdila alternativno hipotezo.

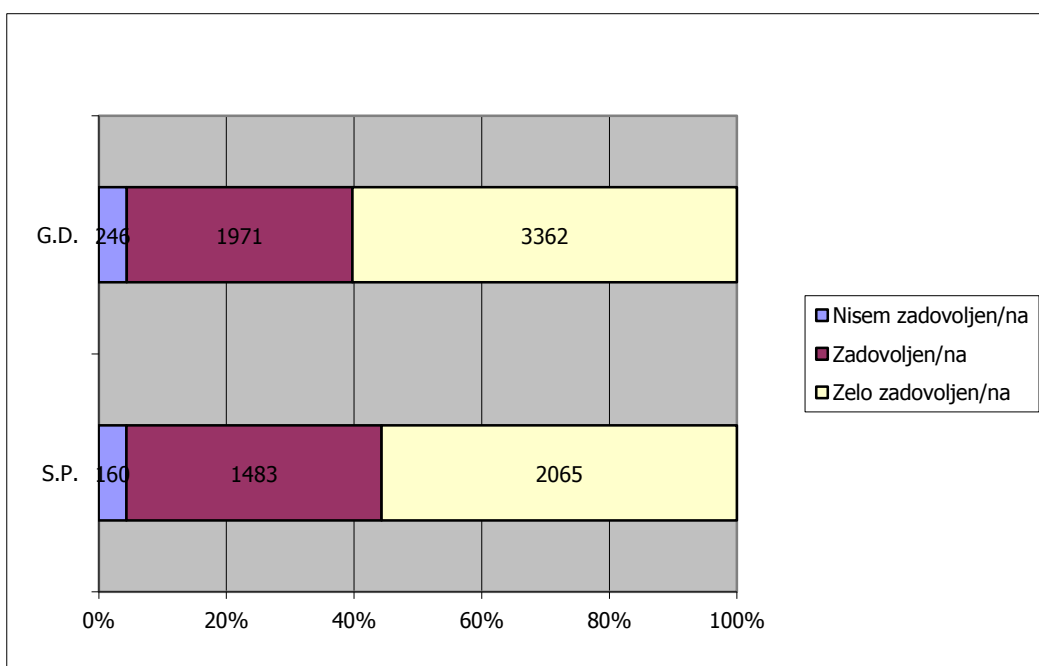
**Tabela 3: Z-test**

<b>MU<sub>0</sub></b>	<b>Povprečje Vrednosti</b>	<b>Varianca</b>	<b>Standardni odklon</b>	<b>Z-test</b>
3	4,081	1,343	1,158	89,913

Vir: lasten

Glede števila vodenih postopkov za g.d. in s.p. lahko s pomočjo grafikona 2 vidimo, da je bilo za g.d. rešenih 1.871 vprašalnikov več kot za s.p.

**Grafikon 2: Število rešenih vprašalnikov**



Vir: lasten, tabela 1, tabela 2 v prilogi 1

Iz tabele 1 v prilogi 1 lahko razberemo, da je bilo pri postopkih za g.d. največ vprašalnikov rešenih pri postopkih M-1, M-2 ter postopkih prijav znotraj obrazca M-DČ. Gre za povsem pričakovano dejstvo, saj so ti postopki najbolj uporabni postopki za g.d. znotraj portala e-VEM.

Uporabniki storitev za s.p. so največ vprašalnikov izpolnili v postopkih sprememb samostojnega podjetnika ter v prijavi za vpis samostojnega podjetnika, kar je razvidno iz tabele 2 v prilogi 1. Tu gre zopet za pričakovano dejstvo saj so ti postopki najbolj uporabni za s.p. znotraj portala e-VEM.

Največje zadovoljstvo za postopke, vodene za g.d. pa je bilo v postopkih sprememb M-DČ, in sicer 78 % oziroma 264 od 337 uporabnikov ter pri postopkih odjav M-DČ, in sicer 78 % oziroma 151 od 194 uporabnikov. (Tabela 1 v prilogi 1)

Največ uporabnikov za postopke, vodene za s.p., je bilo zelo zadovoljnih pri postopkih prijav M-DČ, in sicer 92 % oziroma 12 od 13 uporabnikov ter pri postopkih M-3, in sicer 18 oziroma 72 % od 25 uporabnikov. (Tabela 2 v prilogi 1)

Največ nezadovoljnih uporabnikov portala je bilo v postopkih, vodenih preko obrazca M-1 za s.p., in sicer 8 % oziroma 44 od 572 uporabnikov (Tabela 2 v prilogi 1). Prav tako so pri postopkih M-1 nezadovoljstvo izkazali tudi uporabniki postopkov, vodenih za g.d. 7 % oziroma 113 od 1695 g.d. uporabnikov je bilo nezadovoljnih s postopkom M-1 in 7 % oziroma 29 od 406 uporabnikov s postopkom M-3. (Tabela 1 v prilogi 1)

**Na splošno lahko trdim da je bilo za g.d. 60 % uporabnikov zelo zadovoljenih s portalom, medtem ko je bilo za s.p. s portalom zelo zadovoljnih 56 % uporabnikov. Po drugi strani pa je bil odstotek nezadovoljnih tako za gospodarske družbe kot za samostojne podjetnike enak, in sicer 4 %. (Tabela 1 in 2 v prilogi 1)**

Zastavljeno hipotezo: »**Zadovoljstvo uporabnikov postopkov za samostojne podjetnike in gospodarske družbe je različno**« sem preverjala z izračunom P-vrednosti in koeficientom kontingence.

Zastavila sem si ničelno in alternativno hipotezo:

HO: zadovoljstvo uporabnikov postopkov za s.p. in g.d. je enako

H1: zadovoljstvo uporabnikov postopkov za s.p. in g.d. je različno.

Pri preverjanju hipoteze sem si pomagala z izračunom P-vrednosti, katero sem nato preverjala s stopnjo tveganja. V primeru, da je bila P-vrednost manjša od 0,1 sem zavrnila ničelno hipotezo ter potrdila alternativno, v primeru, da je bila p-vrednost večja od določene stopnje tveganja pa sem potrdila alternativno hipotezo in zavrnila ničelno.

Na podlagi izračunov tako lahko trdim, da je zadovoljstvo uporabnikov postopkov za s.p. in g.d. različno. Ob tem pa je pomembno dejati, da je razlika v stopnji zadovoljstva zelo majhna.

Zastavljeno hipotezo, na podlagi pridobljenih rezultatov potrdim in trdim, da so med s.p. in g.d. vidne oziroma značilne zelo majhne statistične razlike glede zadovoljstva s postopki, vodenimi preko portala.

**Tabela 4: P – vrednost**

<b>P-vrednost</b>	<b>0,00002687</b>
Stopnja tveganja	0,1

Vir: lasten

Prav tako sem zaradi lažjega definiranja zadovoljstva uporabnikov izračunala vrednost koeficienta kontingence (C). Kontingenčni koeficient mi je pomagal razložiti, kako močno je povezana stopnja zadovoljstva uporabnikov postopkov vodenih za s.p. in g.d..

Izračuni so pokazali, da je stopnja povezanosti šibka, saj vrednost kontingence znaša 0,048, kar je manj kot določena vrednost 0,3 znotraj kontingenčne tabele.

**Tabela 5: Kontingenčna tabela**

<b>C</b>	<b>&lt;</b>	<b>0,3</b>	<b>Šibka povezanost</b>
C	<	0,6	Srednje močna povezanost
C	<	0,1	Močna povezanost

Vir: lasten

**Statistični test tako kaže, da obstaja nekakšna povezanost med zadovoljstvom uporabnikov postopkov, vodenih za g.d. in s.p. a je le ta zelo šibka. Koeficient kontingence pa pravi, da povezanosti ni oziroma da je le ta zelo šibka. Razlog, da koeficient kontingence ne kaže povezanosti, je lahko v velikem številu podatkov, na podlagi katerih sem raziskavo tudi opravila.**

### **3.1.2 TEŽAVE**

Drugo vprašanje »Ali ste imeli težave pri oddaji vloge?« se je nanašalo predvsem na to, ali so uporabniki skozi proces izpolnjevanja vloge naleteli na težave pri čemer so/bi lahko potrebovali dodatna pomoč. Samo vprašanje se je nanašalo na vprašanje številka 3, pri katerem so lahko uporabniki portala neposredno izpostavili oziroma opisali težavo ali korak, na katerem so naleteli na težavo. Na vprašanje je odgovarjalo 8.275 uporabnikov, 12 % uporabnikov pa na drugo vprašanje ni odgovorilo.

Iz tabele 2 v prilogi 2 lahko razberemo, da so uporabniki portala za s.p. imeli največ težav v postopkih prijave za vpis samostojnega podjetnika, in sicer 31 % oziroma 265 od 868 uporabnikov, in v postopkih, vodenih preko obrazca M-1, n sicer 30 % oziroma 170 od 560 uporabnikov.

V postopkih za g.d. so uporabniki imeli največ težav v postopkih predloga za vpis enostavne enoosebne d.o.o., in sicer 30 % oziroma 65 od 220 uporabnikov, ter v

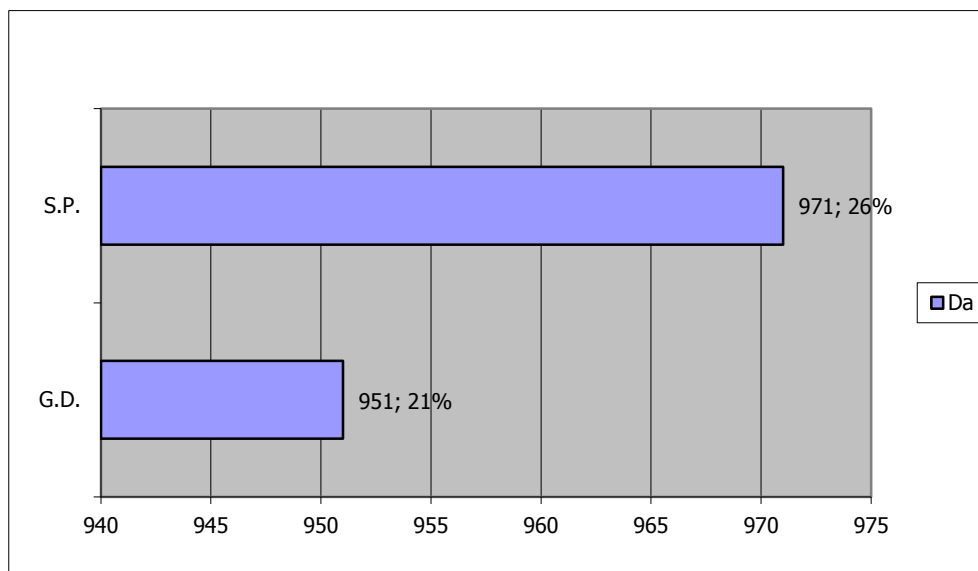
postopkih M-1, in sicer 26 % oziroma 390 od 1.483 uporabnikov, kar lahko razberemo iz tabele 1 v prilogi 2.

Najmanj težav uporabnikov storitev za g.d. je bilo v postopkih prijav M-DČ, kjer je 99 % oziroma 465 od 469 uporabnikov na vprašanje odgovorilo z ne, medtem ko je bilo najmanj težav v postopkih vodenih za s.p. v postopkih sprememb M-DČ ter v odjavi M-DČ, kjer nihče od uporabnikov ni naletel na kakršnekoli težave. (Priloga 2, tabela 1, tabela 2)

Izpostaviti pa je potrebno, da je v postopkih za spremembo M-DČ za s.p. sodelovalo le 9 uporabnikov in pri postopkih odjav M-DČ za s.p. le 14 uporabnikov od skupno 3.670 uporabnikov.

**Na podlagi analize lahko trdim, da so imeli v povprečju uporabniki portala za g.d. manj težav pri oddaji vloge kot uporabniki portala za s.p. Gre za pričakovano dejstvo, saj se uporabniki storitev za g.d. pogosteje srečujejo s storitvami preko portala e-VEM kot uporabniki storitev za s.p. Uporabniki storitev za g.d. imajo oziroma naj bi imeli zaradi pogostejše uporabe portala več znanja o postopkih, registracijah ipd kar jim omogoča hitrejše ter lažje e-poslovanje.**

**Grafikon 3: »Ali ste imeli težave pri oddaji vloge?«**



Vir: lasten, tabela 1, tabela 2 v prilogi 2

### 3.1.3 DODATNA NAVODILA

Četrto vprašanje »Ali bi potrebovali dodatna navodila za uporabo portala?« se je nanašalo na sam potek izpolnjevanja vlog. Zanimalo me je predvsem, ali so/bi uporabniki v procesu izpolnjevanja vlog potrebovali dodatna navodila. Tu je potrebno izpostaviti dejstvo, da se na spletni strani portala e-VEM nahajajo informacije za uporabnike, ki se

prvič srečujejo s portalom, prav tako so jim na voljo splošna navodila in usmeritve pri izpolnjevanju vlog. Na vprašanje je odgovarjalo 7.872 uporabnikov, 16 % uporabnikov pa na četrto vprašanje ni odgovorilo.

Iz tabele 1 v prilogi 3 lahko razberemo, da je v postopkih za g.d. največ uporabnikov, ki so/bi potrebovali dodatno pomoč v postopkih za predlog vpisa enostavne enoosebne d.o.o., in sicer 17 % oziroma 38 od 219 uporabnikov. Prav tako je/bi dodatna navodila uporabniki potrebovali v postopku M-1, kjer je od 1.368 uporabnikov na vprašanje, ali bi potrebovali dodatna navodila, pritrdilo 211 oziroma 15 % uporabnikov.

Najmanj uporabnikov za g.d. pa so/bi dodatna navodila potrebovali v postopkih odjav M-DČ, in sicer zgolj 6 % oziroma 8 od 126 uporabnikov portala. (Priloga 3, tabela 1)

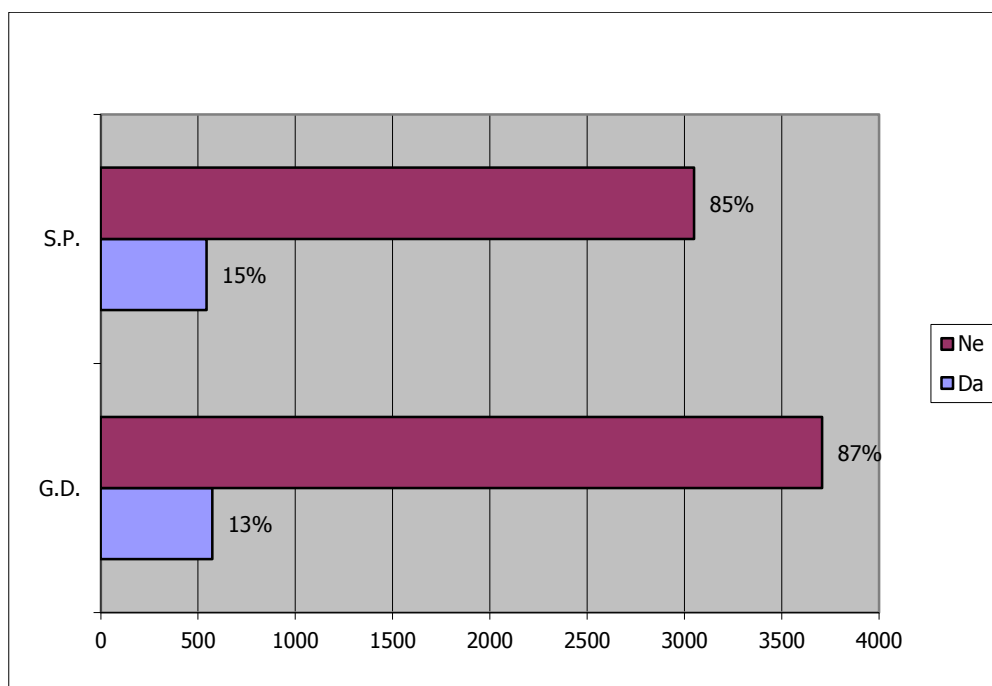
V postopkih za s.p. na podlagi tabele 2 v prilogi 3 vidimo, da so/bi uporabniki potrebovali največ dodatnih navodil v postopkih prijav M-DČ, in sicer 26 oziroma 25 % od skupno 106 uporabnikov, in v postopkih DDV-P2 15 oziroma 20 % od 75 uporabnikov. (Priloga 3, tabela 2)

Potrebno je omeniti, da v postopkih za M-DČ in odjavi M-DČ nihče izmed 3.592 uporabnikov ni oziroma ne bi potreboval dodatnih navodil.

**Iz grafikona 4 lahko razberemo, da je v povprečju manj uporabnikov za g.d. takšnih, ki bi/so potrebovali dodatna navodila. Od 4.280 uporabnikov za g.d. je 573 oziroma 13 % takšnih, ki so/bi potrebovali dodatno pomoč, medtem ko je bilo pri postopkih, vodenih za s.p., od 3.592 uporabnikov, ki so odgovorili na vprašanje, 543 oziroma 15 % takšnih, ki so/bi potrebovali dodatna navodila. Tu zopet opazimo, da je odstotek uporabnikov, ki bi/so potrebovali pomoč, večji pri uporabnikih storitev za s.p.. Najverjetneje je razlog za večjo potrebo po pomoči pri s.p. uporabnikih v redkejši uporabi storitev portala e-vem.**



Grafikon 4: »Ali bi potrebovali dodatna navodila za uporabo portala?«



Vir: lasten, tabela 1, tabela 2 v prilogi 3

### 3.1.4 SPLOŠNA/VSEBINSKA POMOČ

S petim vprašanjem »Ali ste pri izpolnjevanju vloge potrebovali splošno ali vsebinsko pomoč?« sem želela natančno izvedeti koliko uporabnikov je potrebovalo splošno in vsebinsko pomoč, zgolj splošno pomoč ali zgolj vsebinsko pomoč, ali pa pomoči niso potrebovali. Na vprašanje je odgovarjalo 7.822 uporabnikov oziroma 17 % uporabnikov na peto vprašanje ni odgovarjalo.

Iz tabele 1 v prilogi 4 lahko razberemo, da je v postopkih za g.d. odgovarjalo na vprašanje 4.204 uporabnikov, med katerimi jih je največ potrebovalo splošno pomoč v postopkih DDV-P2, in sicer 17 % oziroma 10 od 60 uporabnikov. Prav tako so splošno pomoč potrebovali uporabniki v postopkih za davčne podatke, kjer je bilo teh 14 % oziroma 4 uporabniki od skupno 29.

Vsebinsko pomoč so uporabniki potrebovali predvsem v postopkih DDV-P2, kjer je pomoč potrebovalo 22 % oziroma 13 od 60 uporabnikov ter pri postopkih za davčne podatke, kjer pa so od skupnih 29 pomoč potrebovali 4 oziroma 14 % uporabnikov portala.

Tako vsebinska kot splošna pomoč sta bili potrebni v postopkih predloga za vpis enostavne enoosebne d.o.o., kjer pomoč potrebovalo 20 % oziroma 43 od 220 uporabnikov. Prav tako so podobno pomoč potrebovali v postopkih M-1, in sicer 151 oziroma 11 % od 1.347 uporabnikov od doma.

V postopkih odjav M.DČ pa je bilo 80 % oziroma 105 od 114 takšnih, ki pri izpolnjevanju vloge ne bi potrebovali niti splošne niti vsebinske pomoči.

V postopkih, vodenih za s.p. lahko iz tabele 2 v prilogi 4 razberemo, da je na tekoče vprašanje odgovorjalo 3.618 uporabnikov, od katerih jih je največ potrebovalo splošno pomoč v postopkih sprememb M-DČ, in sicer 2 uporabnika oziroma 29 % od skupno 7 uporabnikov. Prav tako so splošno pomoč potrebovali uporabniki v postopkih DDV-P2, in sicer 17 oziroma 23 % uporabnikov od skupno 75.

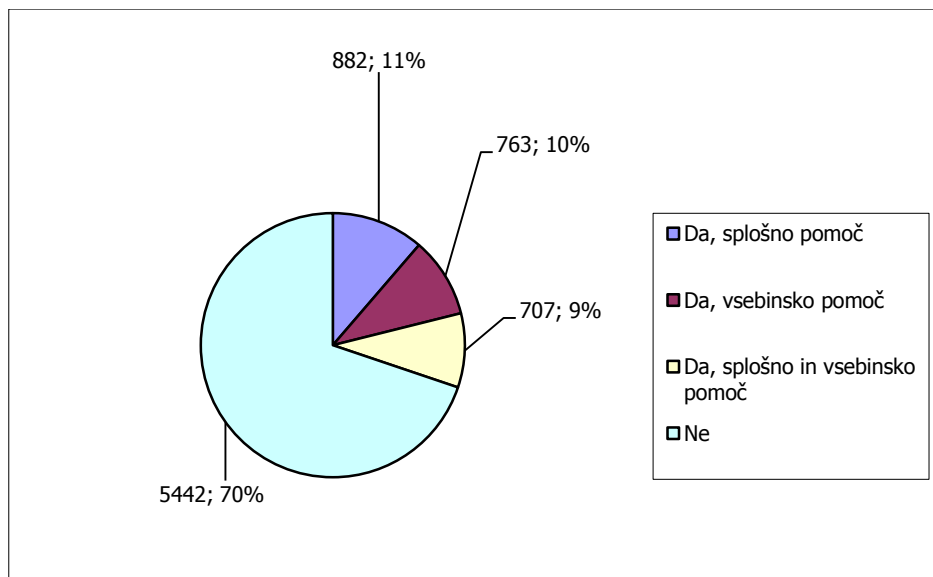
Vsebinska pomoč je bila potrebna predvsem v postopkih oddaj davčnih podatkov za s.p. in vlog za izdajo obrtnega dovoljenja. Pri prvih je pomoč potrebovalo 17 % oziroma 49 od 284 uporabnikov ter pri drugih prav tako 17 % oziroma 1 od 6 uporabnikov. Pomoč je bila potrebna tudi v postopkih prijave za vpis samostojnega podjetnika, kjer je 15 % oziroma 128 od 857 uporabnikov potrebovalo vsebinsko pomoč.

Vsebinska in splošna pomoč sta bili potrebni tudi v postopkih OZS. Tu je za pomoč zaprosilo 17 % oziroma 1 od 6 uporabnikov. Prav tako je bila pri 13 % uporabnikov pomoč potrebna v postopkih prijav M-DČ in pri prijavi za vpis samostojnega podjetnika. V prvem primeru je tako splošno kot vsebinsko pomoč potrebovalo 14 od skupno 107 uporabnikov, v drugem primeru pa 111 od 857 uporabnikov portala.

100 % oziroma 14 od 14 uporabnikov v postopkih za odjavo M-DČ ni potrebovalo niti vsebinske niti splošne pomoči.

**Raziskava je pokazala, da je bila za 9 % večja potreba po pomoči pri postopkih, vodenih za s.p. V splošnem je bila največja potreba po pomoči pri postopkih, vodenih za g.d., in sicer v postopkih DDV-P2, kjer je dodatno pomoč potrebovalo 47 % uporabnikov. Pri postopkih, vodenih za s.p. pa je bila največja potreba po dodatni pomoči v postopkih prijave za vpis samostojnega podjetnika (45 % uporabnikov).**

**Grafikon 5: »Ali ste pri izpolnjevanju vloge potrebovali splošno ali vsebinsko pomoč?«**



Vir: lasten, tabela 1, tabela 2 v prilogi 4

### 3.1.5 KONTAKTIRANA POMOČ

S šestim vprašanjem »Če ste pomoč kontaktirali, ali ste prejeli potrebne informacije za končanje postopka?« sem želela izvedeti, ali so uporabniki, ki so kontaktirali pomoč, prejeli potrebne informacije za uspešno končanje postopka oddaje vlog znotraj portala. To vprašanje je še zlasti pomembno za vodstvo Ministrstva za pravosodje in javno upravo, saj lahko glede na dobljene rezultate posredno ocenijo delo svojih podrejenih. Na vprašanje je odgovarjalo 3.542 uporabnikov oziroma 62 % uporabnikov na šesto vprašanje ni odgovarjalo.

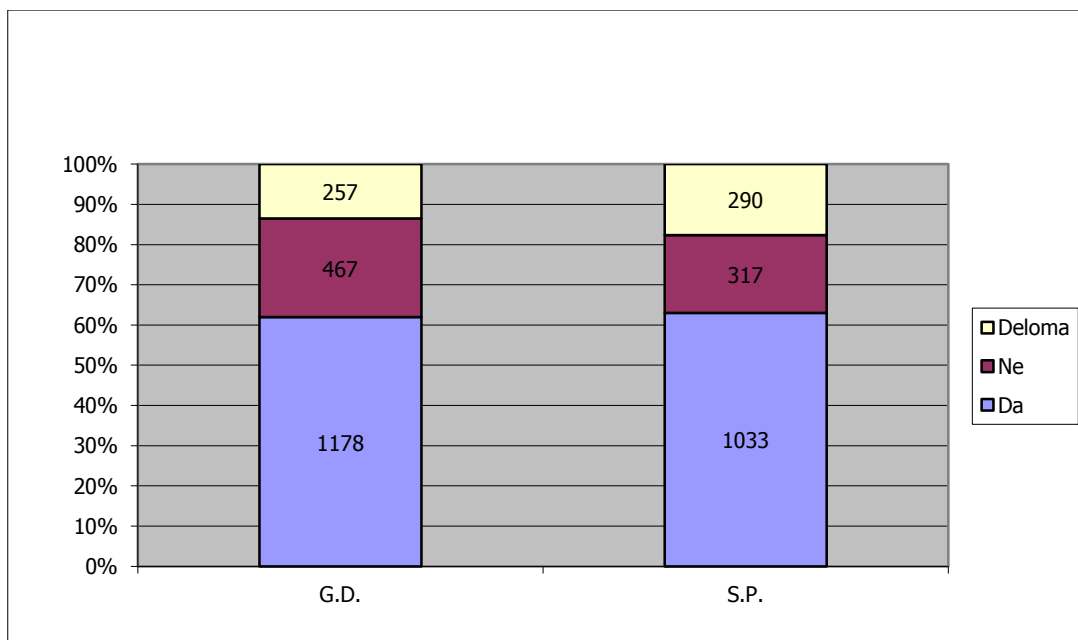
Na podlagi tabele 1 v prilogi 5 lahko vidimo, da je za postopke za g.d. največ uporabnikov prejelo vse potrebne informacije v postopkih M-DČ, in sicer od 66 uporabnikov jih je prejelo potrebne informacije 49 oziroma 74 % uporabnikov, prav tako je bilo 68 % uporabnikov zadovoljnih s pomočjo pri postopkih M-3, kjer je od 197 prejelo potrebne informacije 133 oziroma 68 % uporabnikov. Tu jih na vprašanje odgovarjalo 1902 od skupno 9.395 uporabnikov portala e-VEM.

Na podlagi tabele 2 v prilogi 5 lahko vidimo, da so v postopkih za s.p. pri izpolnjevanju vloge za odjavo M-DČ in pri vlogi OZS vsi uporabniki, ki so sodelovali v postopkih, prejeli vse potrebne informacije za končanje postopka na podlagi kontaktirane pomoči. Izpostaviti je pa treba, da je v postopku za odjavo M-DČ sodeloval le en uporabnik in v postopku OZS le trije uporabniki. V primerjavi z g.d. pa je na omenjeno vprašanje pri postopkih, vodenih za s.p., od skupno 9395 uporabnikov portala e-VEM, od doma, odgovarjalo 1.640 uporabnikov.

Na drugi strani pa pri postopkih za izdajo vlog za davčne podatke za g.d. 47 % oziroma 8 od 17 uporabnikov ni dobilo vseh potrebnih informacij in so se morali kasneje še večkrat

obrniti po pomoč. Gre za pričakovano dejstvo, saj je to eden izmed najbolj zapletenih postopkov, ki so na voljo na portalu e-VEM. (Priloga 5, tabela 1)

**Grafikon 6: »Če ste pomoč kontaktirali, ali ste prejeli potrebne informacije za končanje postopka?«**



Vir: lasten, tabela 1, tabela 2 v priloga 5

**Iz grafikona 6 lahko razberemo, da so bili pri dokončanju postopkov, na podlagi pridobljene kontaktirane pomoči, uspešnejši uporabniki storitev za g.d.**

Na podlagi danih odgovorov za vprašanja 5 in 6 sem izračunala, ali obstaja povezanost med njima kot danima spremenljivkama. Rezultati so pokazali, da sta spremenljivki - na eni strani potrebna vsebinska ali splošna pomoč in na drugi strani prejetje potrebnih informacij s strani kontaktirane pomoči - neodvisni, kar pomeni, da ni vidne povezanosti med vprašanjema.

### 3.1.6 TEŽAVE IN PREDLOGI UPORABNIKOV

Poleg petih zaprtih tipov vprašanj vprašalnik sestavljata tudi dve vprašanji odprtega tipa, kjer so uporabniki lahko neposredno navedli svoje mnenje. Glede na naravo vprašanj, pod zaporedno številko 3 »Če ste imeli težavo, na katerem koraku ste imeli težavo?« in vprašanje pod zaporedno številko 7 »Ali imate kakšen predlog, kako izboljšati portal e-VEM oziroma bi nam radi kaj sporočili?« sem ju tako pri analizi združila, saj so uporabniki pri obeh večinoma odgovarjali s predlogi odprave teh težav.

Zaradi velikosti reprezentativnega vzorca, v katerega je vključenih 9.395 uporabnikov, sem med združenimi odgovori izbrala vzorec približno 100 naključnih uporabnikov in izpostavila njihove glavne težave, mnenja in predloge glede portala e-VEM. Na podlagi

manjšega vzorca sem tako lažje identificirala dejavnike, ki vplivajo na nezadovoljstvo uporabnikov s storitvami portala e-VEM.

Posamezne naključno izbrane odgovore sem za lažjo predstavitev rezultatov združila v šest večjih skupin in jih logično poimenovala. Znotraj vsake skupine sem izpostavila najpogostejše odgovore uporabnikov ter navedla v katerih izmed 36 postopkov se je težava pojavljala.

➤ Tehnične težave in e-podpis

- Ni mi uspelo namestiti dodatka ProXSign, ker še vedno ni podpore za OS X. Bil sem prisiljen namestiti Windows in težave so se ponovile v Firefoxu, saj dodatka ni bilo možno namestiti. Na koncu sem zadevo zaključil v Internet Explorerju. Tudi navodila so zastarela. **(vsi postopki)**

➤ Določanje izobrazbe

- Drop-down šifranke opremite z iskalniki (pomoč pri izbiri), ker so gromozanski in nepregledni. Poenostavite postopek glede šifer - se pravi, če je oseba po izobrazbi elektrotehnik, ni mogla opravljati šole za peke na kakšni visoki šoli ali kaj podobnega, da se avtomatsko vnesejo te šifre glede na predhodno dokončano izobrazbo. (Postopek 86 → (M-1) **S.P.**)

➤ Zavrnitev vloge

- Vedno, ko želim spremeniti vlogo, moram skozi vse korake, da jo lahko na koncu "podpišem" in oddam. Tega nisem vedel. Zato je bila vloga "v delu", čeprav sem mislil, da je oddana. Ta "v delu" sem imel občutek, da je v delu na drugi strani medmrežja - torej vaši. Pri načinu oddaje sem navedel e-naslov (zagotovo pravilen), vendar ni bil sprejet, češ da ni veljaven. Morda bi lahko dodali pojasnilo, zakaj e-naslov ni veljaven (e-naslov je bil tipa ime.priimek@gmail.com) (Postopek → 82, 83 Sprememba samostojnega podjetnika S.P.; Izbris samostojnega podjetnika iz registra PRS S.P.)

➤ Priloge

- Pogodba je imela velikost 3500kb, največja dovoljena pa je 3000kb. Potrebno bi bilo razširiti na cca. 5000kb, da ni potrebno deliti pogodbe. (Postopek 30,32,33→ (M-1) **G.D.**; (M-2) **G.D.**; Prijava (M-DČ) **G.D.**)

➤ Pomoč uporabnikom

- Pomoč je dala podatke. Ni ustrezne organiziranosti pomoči, potrebnih je bilo 8 klicev, da sem izvedel, kje je napaka v obrazcu M1. Prvi klic je delavka obrazložila, da ni za takšno pomoč, druga je pojasnila, da je številka prava, da pa ni ta teden za to pomoč, da se rotirajo, naslednja ni imela ustreznih dostopov itd. Mislim, da bi

se to dalo rešiti z enostavnim obveznim prevezovanjem telefonskih klicev.  
(Postopek 30 → (M-1) G.D.)

➤ Delo z vlogo

- Zelo bi bilo dobrodošlo, da bi bil v seznamu vseh vlog v postopkih in oddanih vlog poleg e-VEM številke viden tudi priimek in ime osebe v postopku. Trenutno je vidna samo številka in vrsta postopka (prijava, odjava, sprememba), nista pa vidna priimek in ime, po katerem bi pri velikem številu vlog veliko lažje videli, za katerega delavca smo že naredili ustrezne spremembe v postopkih. Lepo prosim, če program lahko ustrezno dopolnite, če je možno  
(Postopek 40 → (PD-1) G.D.)
  
- Veliko boljše bi bilo, če bi sistem deloval 24 ur (da bi lahko podatke oddajali kadarkoli in ne samo ob določenih urah). (Postopek 37 → (M-2) S.P.)

## 4 UGOTOVITVE

Na podlagi analize vprašalnikov lahko trdim, da je zadovoljstvo uporabnikov, od doma, s portalom e-VEM visoko, saj je bilo 58 % uporabnikov s portalom zelo zadovoljnih, 37% uporabnikov zadovoljnih in le 4 % uporabnikov nezadovoljnih. Prav tako je bil odstotek uporabnikov, ki so se pri izpolnjevanju vloge znotraj portala soočili s težavami, zelo majhen. Glede na vse postopke, vodene tako za g.d. kot s.p., je bilo le 23 % takšnih, ki so v postopkih naleteli na težave. Na splošno je do težav prihajalo predvsem pri elektronskem podpisovanju vlog, kar pa je posledica predvsem tehničnih pogojev, ki pa so predpisani za uporabo portala e-VEM.

Na vsebinskih področjih so imeli uporabniki največ težav pri izvajanju postopkov prijave za vpis samostojnega podjetnika (31 % uporabnikov) ter v postopkih predloga za vpis enostavne enoosebne d.o.o. (30 % uporabnikov). Zlasti največ težav je glede na vsebinski vidik uporabnikom povzročalo določanje izobrazbe v postopkih prijav oseb v obvezna socialna zavarovanja, obrazec (M-1), zaradi preobsežnih šifrantov in iskanja znotraj njih, pri čemer so uporabniki izpostavili predlog ureditve določanja izobrazbe preko abecednega iskanja ter omejevanja rezultatnih nizov glede na prej določeno rubriko poklicne izobrazbe. Izpostavljena je bila tudi težava pripenjanja prilog, ker je največja dovoljena velikost prilonk 3000 kb, zaradi česar so morali uporabniki pogodbe deliti in pripenjati posamezne dele ločeno. Opisana težava se je pojavljala še v postopkih prijav oseb v obvezna socialna zavarovanja kot tudi pri odjavah oseb iz obveznih socialnih zavarovanj in pri prijavi družinskih članov v obvezna z.z. Vidimo torej, da je problem pripenjanja prilog povzročal težave predvsem uporabnikom, ki so izvajali postopke za g.d., kar pa je posledica zahtevnosti postopka. Na podlagi tega je bila s strani uporabnikov pogosto uporabljena telefonska pomoč. 30 % uporabnikov se je obrnilo na pomoč, od teh pa jih je 62 % uporabnikov prejelo potrebne informacije za končanje postopka, ostalih 38 % pa je pomoč označilo bodisi za neorganizirano, s strani zaposlenih v državnih organih, češ da ne obstaja enotna delavka, ki bi znala odgovoriti na vprašanja iz vseh področij, bodisi zato ker niso našli telefonske številke, na katero bi lahko poklicali za pomoč.

Kar se tiče samih predlogov uporabnikov so se ti nanašali predvsem na pojav težav pri izpolnjevanju vlog. Uporabniki so predvsem izpostavili željo po jasni obrazložitvi organa glede zavrnitve vloge, saj si ne znajo tolmačiti zaradi česa je bila vloga zavrnjena. Njihov predlog je, da se na točki, ki je nepopolna oziroma nepravilna, okence obarva z rdečo barvo. Prav tako bi predvsem pri postopkih za g.d. uporabniki želeli, da bi se ob elektronskem sporočilu o obdelavi vloge poleg številke vloge zapisala tudi ime in priimek osebe, za katero se vodi postopek. Za uporabnike je bilo zmotno tudi, da niso imeli možnosti vloge, ki se vodijo predvsem za postopke odjav oseb iz obveznih socialnih zavarovanj (M-2) za s.p. in za postopke prijav sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih trgih za g.d. (M-3), izvajati 24 ur na dan. Tu je treba omeniti, da je bila ta težava odpravljena in predlog realiziran s koncem leta 2011.

Na podlagi splošne analize podatkov tako lahko potrdimo zastavljeno hipotezo. Uporabniki za postopke, vodene za g.d. so imeli načeloma manj težav, kar je posledica tega, da se več postopkov znotraj portala e-VEM vodi za g.d., s čimer uporabniki pridobivajo dodatna znanja, postopki za s.p. pa se vodijo redkeje in zaradi tega prihaja do pomanjkanja znanja in večje stopnje težav. Iz grafikona 3 v poglavju Predstavitev rezultatov je tako jasno razvidno, da je število uporabnikov, ki so se soočili s težavami, za postopke za s.p. višje – težave jih je imelo 26 %, medtem ko je bilo za g.d. takšnih le 21 %.

Na podlagi opravljene analize sem tekom raziskave izračunala, ali obstaja povezanost med posameznimi vprašanji. Rezultati so pokazali, da povezanosti med vprašanji ni, spremenljivke so neodvisne med seboj in stojijo vsaka zase. Uporabniki, ki so z uporabo portala nezadovoljni, tako ni nujno, da so v vprašalniku označili, da so imeli težave pri oddaji vlog. Gre za nepovezanost znotraj in med vprašanji, kot na primer, da so uporabniki potrebovali splošno oziroma vsebinsko pomoč in jo s strani kontaktirane pomoči dobili, da so uspeli izpeljati postopek do konca. Eden izmed dejavnikov za samo nepovezanost med vprašanji je lahko tudi velik vzorec ali pa gre za dejansko nepovezanost.

Z raziskavo sem tako prišla do spoznanja, da bi bilo veliko boljše za delovanje portala, če bi v sami zasnovi sistema že v začetni fazi oblikovanja portala sodelovali tudi uporabniki. Ti so namreč mnenja, da je sistem oblikovan zgolj po znanju informatikov ne pa po znanju, ki ga imajo uporabniki o informacijskih sistemih. Veliko ljudi imam zgolj osnovno računalniško znanje, tako da je uporaba sistema za njih še vedno velika težava. Ministrstvo za pravosodje in javno upravo zagovarja svoj sistem z vidika, da je začetna stran portala namenjena povsem prvemu stiku uporabnika s portalom in da naj bi jasno opredelila, kaj je potrebno za delovanje sistema, kako poteka sama registracija in kako se postopki vodijo. V primeru nerazumevanja in težav pri uporabi portala pa je na spletni strani objavljena tudi telefonska števila, na katero se lahko uporabniki, začetniki, obrnejo na ekc oziroma enotni kontaktni center.



## 5 ZAKLJUČEK

V prvem poglavju sem opredelila namen, cilj, hipotezo, metodo in strukturo dela. Moj namen dela je bila raziskava pomanjkljivosti uvajanja e-tehnologij v javnem sektorju na razvoj kakovosti storitev in zadovoljstva uporabnikov. Cilj dela je bil preučiti načine izboljšanja aplikacij portala e-VEM za lažje dostopanje uporabnikov do storitev portala. Na podlagi preučene literature in zbranih podatkov sem zastavila hipotezo, da je zadovoljstvo uporabnikov postopkov, vodenih za samostojne podjetnike in za gospodarske družbe, različno.

V drugem poglavju sem opredelila ključne pojme diplomskega dela. Osredotočila sem se predvsem na elektronsko poslovanje javne uprave in njeno normativno podlago. Poglavje zajema tudi definiranje kakovosti storitev in opis modela za merjenje kakovosti storitev v javni upravi, osrednji del pa zajema natančen opis portala e-VEM. Predstavljen je njegov namen, delovanje ter potrebna sistemska in programska oprema. Prav tako je v tem delu kot različica portala e-VEM predstavljen portal Hitro.HR, ki je bil vzpostavljen s strani Vlade Republike Hrvaške.

Tretje poglavje zajema raziskavo uspešnosti delovanja portala e-VEM. Tu so predstavljeni in analizirani vsi podatki, pridobljeni na podlagi spletnega vprašalnika, ki sem ga pridobila s strani Ministrstva za pravosodje in javno upravo. Analiza je predstavljena tako grafično kot opisno. Poglavje zajema tudi statistične izračune in teste, s katerimi sem preverjala zastavljeno hipotezo.

V četrtem poglavju so predstavljene ugotovitve diplomskega dela. Še posebej so izpostavljene in komentirane težave in predlogi uporabnikov. Podane so tudi sklepne misli in predlogi, kako bi lahko pripomogli k še večjemu zadovoljstvu uporabnikov portala.

## LITERATURA IN VIRI

### LITERATURA

1. Silič, Marin, Colnar, Marko, Krisper, Marjan, Vintar, Mirko, Novaković, Sašo, Tomažič, Roman (2002). *Akcijski načrt e--uprave do leta 2004*. Center Vlade RS za informatiko, Ljubljana.
2. Artenjak, Janez (2000). *Poslovna statistika*. Ekonomsko-poslovna fakulteta, Maribor.
3. Devjak, Srečko (2001). *Kvantitativne metode za analize v upravi*. Fakulteta za upravo, Ljubljana.
4. Kern Pipan, Karmen, Kovač, Polonca, Vraber, Emiljina, Žurga, Gordana (2007). *Skupni okvir za organizacije v javnem sektorju : CAF 2006*. Ministrstvo za javno upravo Republike Slovenije, Ljubljana.
5. Kovač, Polona (2000). *Javna uprava v znamenju ljudi*. Teorija in praksa. 37, št. 2, str. 286.
6. Kunstelj, Mateja (2004). *Kratek pregled razvoja e-uprave*. V: Vintar, Mirko, Grad, Janez (ur.): E-uprava: Izbrane razvojne perspektive. Fakulteta za upravo, Ljubljana.
7. Novović, Mirjana (2010). *E-vem in razvoj novih modulov: kadrovski vmesnik*. DOK\_SIS 2010. Letnik 2010, št. 19, str. I-9.
8. Vintar, Mirko (2004). *E-uprava-pogled pod lupo*. V: Vintar, Mirko, Grad, Janez (ur.): E-uprava: Izbrane razvojne perspektive. Fakulteta za upravo, Ljubljana.
9. Toman, Sandra (2006). *Uvajanje managementa v javnem sektorju*. Fakulteta za organizacijske vede, Kranj.
10. Staes, Patrick (2013). *Improving Public Organisations through Self-Assessment*. European institute of public administration, netherlands.
11. silič, Marin, Colnar, Marko, Krisper, Marjan, Goerkoes, Jozef (2001). *E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004*. Center Vlade RS za informatiko, Ljubljana.
12. (2006). *Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP)*. Ur.list RS, št. 57/2000, 30/2001, 25/2004, 73/2004, 98/2004, 61/2006.
13. (2004). *Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1)*. Ur. List RS, št. 86/2004, 113/2005, 51/2007, 67/2007, 94/2007.
14. (1999). *Zakon splošnem upravnem postopku (ZUP)*. Ur. list RS, št. 80/1999, 70/2000, 73/2004, 22/2005, 119/2005, 24/2006, 150/2006, 126/2007, 65/2008, 47/2009, 48/2009, 8/2010.
15. (2003). *Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ)*. Ur. list RS, št. 24/2003, 61/2005, 96/2005, 109/2005, 113/2005, 28/2006, 51/2006, 117/2006.
16. Žurga, Gordana (2008). *Comparative Analysis: Quality Management in Public Administrations of the EU Member States*. Ministry of Public Administration of the Republic of Slovenia, Ljubljana.

## VIRI

1. e-VEM (2012). Privzeto: <http://evem.gov.si/evem/drzavljani/zacetna.evem>.
2. e-uprava (2012). Privzeto: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>.
3. Fina.hr (2013). Privzeto: <http://www.fina.hr/Default.aspx>.
4. Hitro.hr (2013). Privzeto: <http://www.hitro.hr/Default.aspx>.
5. Ministrstvo za pravosodje in javno upravo (2012). Privzeto na: <http://www.arhiv.mju.gov.si/>.
6. KOVAČ, Polonca (2003). Kje smo in kam gremo v slovenski upravi po dveh letih uvajanja "Skupnega ocenjevalnega okvirja za organizacije v javnem sektorju (CAF)". Konferenca dobre prakse v Slovenski javni upravi 2003. Privzeto: [http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/JAVNA\\_UPRAVA/Kakovost/DOBRE\\_PRAKSE\\_2003.pdf](http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/JAVNA_UPRAVA/Kakovost/DOBRE_PRAKSE_2003.pdf).
7. Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo (2002). Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju (CAF). Kako s samoocenjevanjem izboljšati organizacijo. Privzeto: [http://www.mirs.gov.si/fileadmin/um.gov.si/pageuploads/Dokpdf/PRSP0/Literatura/Slo/CAF\\_2002\\_SLO.pdf](http://www.mirs.gov.si/fileadmin/um.gov.si/pageuploads/Dokpdf/PRSP0/Literatura/Slo/CAF_2002_SLO.pdf)
8. Ministrstvo za javno upravo (2010). Akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 (AN SREP). Privzeto: <http://www.arhiv.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/SOJP/PDF/AN-SREP-080410.pdf>.
9. Ministrstvo za javno upravo (2007). Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju-CAF 2006. Privzeto: [http://www.eipa.eu/files/File/CAF/Brochure2006/Slovenia\\_2006.pdf](http://www.eipa.eu/files/File/CAF/Brochure2006/Slovenia_2006.pdf).

## PRILOGE

Priloga 1: »Ali ste zadovoljni s portalom e-DEM?«

**Tabela 1 : Zadovoljstvo uporabnikov g.d.**

<b>VRSTA POSTOPKA- G.D.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Predlog za vpis enostavne enoosebne d.o.o.</b>	224	
Zelo zadovoljen/na	132	59%
Zadovoljen/na	78	35%
Nisem zadovoljen/na	14	6%
<b>Davčni podatki</b>	33	
Zelo zadovoljen/na	17	52%
Zadovoljen/na	15	45%
Nisem zadovoljen/na	1	3%
<b>Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)</b>	63	
Zelo zadovoljen/na	39	62%
Zadovoljen/na	22	35%
Nisem zadovoljen/na	2	3%
<b>Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (M-1)</b>	1695	
Zelo zadovoljen/na	942	56%
Zadovoljen/na	640	38%
Nisem zadovoljen/na	113	7%
<b>Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)</b>	406	
Zelo zadovoljen/na	184	45%
Zadovoljen/na	193	48%
Nisem zadovoljen/na	29	7%
<b>Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanju (M-2)</b>	1455	
Zelo zadovoljen/na	948	65%
Zadovoljen/na	461	32%
Nisem zadovoljen/na	46	3%
<b>Prijava družinskih članov v obvezno z.z. (M-DČ)</b>	706	
Zelo zadovoljen/na	444	63%

<b>VRSTA POSTOPKA- G.D.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
Zadovoljen/na	244	35%
Nisem zadovoljen/na	18	3%
<b>Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)</b>	337	
Zelo zadovoljen/na	264	78%
Zadovoljen/na	68	20%
Nisem zadovoljen/na	5	1%
<b>Odjava družinskih članov iz obveznega z.z. (M-DČ)</b>	194	
Zelo zadovoljen/na	151	78%
Zadovoljen/na	42	22%
Nisem zadovoljen/na	1	1%
<b>Prijava prostega delovnega mesta oz. vrste dela (PD-1)</b>	466	
Zelo zadovoljen/na	241	52%
Zadovoljen/na	208	45%
Nisem zadovoljen/na	17	4%

**Tabela 2: Zadovoljstvo uporabnikov s.p.**

<b>VRSTA POSTOPEKA S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)</b>	77	
Zelo zadovoljen/na	44	57%
Zadovoljen/na	30	39%
Nisem zadovoljen/na	3	4%
<b>Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)</b>	25	
Zelo zadovoljen/na	18	72%
Zadovoljen/na	6	24%
Nisem zadovoljen/na	1	4%
<b>Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanj (M-2)</b>	290	
Zelo zadovoljen/na	183	63%
Zadovoljen/na	95	33%
Nisem zadovoljen/na	12	4%

<b>VRSTA POSTOPEKA S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)</b>	10	
Zelo zadovoljen/na	6	60%
Zadovoljen/na	4	40%
Nisem zadovoljen/na	0	0%
<b>Odjava družinskih članov iz obveznega z.z. (M-DČ)</b>	13	
Zelo zadovoljen/na	12	92%
Zadovoljen/na	1	8%
Nisem zadovoljen/na	0	0%
<b>Prijava za vpis samostojnega podjetnika</b>	871	
Zelo zadovoljen/na	480	55%
Zadovoljen/na	350	40%
Nisem zadovoljen/na	41	5%
<b>Sprememba samostojnega podjetnika</b>	1027	
Zelo zadovoljen/na	593	58%
Zadovoljen/na	398	39%
Nisem zadovoljen/na	36	4%
<b>Izbris samostojnega podjetnika iz registra PRS</b>	417	
Zelo zadovoljen/na	229	55%
Zadovoljen/na	177	42%
Nisem zadovoljen/na	11	3%
<b>Oddaja davčnih podatkov za samostojnega podjetnika</b>	287	
Zelo zadovoljen/na	158	55%
Zadovoljen/na	121	42%
Nisem zadovoljen/na	8	3%
<b>Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (obrazec M-1)</b>	572	
Zelo zadovoljen/na	273	48%
Zadovoljen/na	255	45%
Nisem zadovoljen/na	44	8%
<b>Prijava družinskih članov v obvezno z.z. (M-DČ)</b>	113	
Zelo zadovoljen/na	67	59%

<b>VRSTA POSTOPEKA S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
Zadovoljen/na	43	38%
Nisem zadovoljen/na	3	3%
<b>Vloga za izdajo obrtnega dovoljenja (OZS)</b>	6	
Zelo zadovoljen/na	2	33%
Zadovoljen/na	3	50%
Nisem zadovoljen/na	1	17%

Priloga 2: »Ali ste imeli težave pri oddaji vloge?«

**Tabela 1: Težave g.d.**

<b>VRSTA POSTOPKA-G.D.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Predlog za vpis enostavne enoosebne d.o.o.</b>	220	
DA	65	30%
NE	155	70%
<b>Davčni podatki</b>	32	
DA	5	16%
NE	27	84%
<b>Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)</b>	62	
DA	16	26%
NE	46	74%
<b>Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (M-1)</b>	1483	
DA	390	26%
NE	1093	74%
<b>Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)</b>	366	
DA	81	22%
NE	285	78%
<b>Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanju (M-2)</b>	1100	
DA	178	16%
NE	922	84%
<b>Prijava družinskih članov v obvezno z.z. (M-DČ)</b>	469	

<b>VRSTA POSTOPKA-G.D.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
DA	104	22%
NE	465	99%
<b>Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)</b>	208	
DA	28	13%
NE	180	87%
<b>Odjava družinskih članov iz obveznega z.z. (M-DČ)</b>	133	
DA	12	9%
NE	121	91%
<b>Prijava prostega delovnega mesta oz. vrste dela (PD-1)</b>	432	
DA	72	17%
NE	360	83%

**Tabela 2: Težave s.p.**

<b>VRSTA POSTOPKA-S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)</b>	75	
DA	15	20%
NE	60	80%
<b>Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)</b>	24	
DA	1	4%
NE	23	96%
<b>Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanj (M-2)</b>	267	
DA	31	12%
NE	236	88%
<b>Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)</b>	9	
DA	0	0%
NE	9	100%
<b>Odjava družinskih članov iz obveznega z.z. (M-DČ)</b>	14	
DA	0	0%
NE	14	100%



<b>VRSTA POSTOPKA-S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Prijava za vpis samostojnega podjetnika</b>	860	
DA	158	18%
NE	702	82%
<b>Sprememba samostojnega podjetnika</b>	1009	
DA	119	12%
NE	890	88%
<b>Izbris samostojnega podjetnika iz registra PRS</b>	406	
DA	47	12%
NE	362	89%
<b>Oddaja davčnih podatkov za samostojnega podjetnika</b>	280	
DA	43	15%
NE	237	85%
<b>Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (obrazec M-1)</b>	533	
DA	102	19%
NE	431	81%
<b>Prijava družinskih članov v obvezno z.z. (M-DČ)</b>	106	
DA	26	25%
NE	80	75%
<b>Vloga za izdajo obrtnega dovoljenja (OZS)</b>	6	
DA	1	17%
NE	5	83%

Priloga 3: »Ali bi potrebovali dodatna navodila za uporabo portala?«

**Tabela 1: Dodatna navodila g.d.**

<b>VRSTA POSTOPKA-G.D</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Predlog za vpis enostavne enoosebne d.o.o.</b>	219	
DA	38	17%
NE	181	83%
<b>Davčni podatki</b>	32	

<b>VRSTA POSTOPKA-G.D</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
DA	4	13%
NE	28	88%
<b>Zahtevak za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)</b>	58	
DA	6	10%
NE	52	90%
<b>Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (M-1)</b>	1368	
DA	211	15%
NE	1157	85%
<b>Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)</b>	329	
DA	39	12%
NE	290	88%
<b>Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanju (M-2)</b>	1032	
DA	151	15%
NE	881	85%
<b>Prijava družinskih članov v obvezno z.z. (M-DČ)</b>	536	
DA	62	12%
NE	474	88%
<b>Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)</b>	163	
DA	15	9%
NE	148	91%
<b>Odjava družinskih članov iz obveznega z.z. (M-DČ)</b>	126	
DA	8	6%
NE	118	94%
<b>Prijava prostega delovnega mesta oz. vrste dela (PD-1)</b>	417	
DA	39	9%
NE	378	91%

**Tabela 2: Dodatna navodila s.p.**

<b>VRSTA POSTOPKA-S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)</b>	75	
DA	15	20%
NE	60	80%
<b>Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)</b>	24	
DA	1	4%
NE	23	96%
<b>Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanj (M-2)</b>	267	
DA	31	12%
NE	236	88%
<b>Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)</b>	9	
DA	0	0%
NE	9	100%
<b>Odjava družinskih članov iz obveznega z.z. (M-DČ)</b>	14	
DA	0	0%
NE	14	100%
<b>Prijava za vpis samostojnega podjetnika</b>	860	
DA	158	18%
NE	702	82%
<b>Sprememba samostojnega podjetnika</b>	1009	
DA	119	12%
NE	890	88%
<b>Izbris samostojnega podjetnika iz registra PRS</b>	406	
DA	47	12%
NE	362	89%
<b>Oddaja davčnih podatkov za samostojnega podjetnika</b>	280	
DA	43	15%
NE	237	85%
<b>Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (obrazec M-1)</b>	533	

<b>VRSTA POSTOPKA-S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
DA	102	19%
NE	431	81%
<b>Prijava družinskih članov v obvezno z.z. (M-DČ)</b>	106	
DA	26	25%
NE	80	75%
<b>Vloga za izdajo obrtnega dovoljenja (OZS)</b>	6	
DA	1	17%
NE	5	83%

Priloga 4: »Ali ste pri izpolnjevanju vloge potrebovali splošno ali vsebinsko pomoč?«

**Tabela 1: Splošna ali vsebinska pomoč za g.d.**

<b>VRSTA POSTOPKA-G.D.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Predlog za vpis enostavne enoosebne d.o.o.</b>	220	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	43	20%
DA, splošno pomoč	28	13%
DA, vsebinsko pomoč	28	13%
Skupaj DA	99	45%
NE	121	55%
<b>Davčni podatki</b>	29	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	1	3%
DA, splošno pomoč	4	14%
DA, vsebinsko pomoč	4	14%
Skupaj DA	9	31%
NE	20	69%
<b>Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)</b>	60	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	5	8%
DA, splošno pomoč	10	17%
DA, vsebinsko pomoč	13	22%
Skupaj DA	28	47%

<b>VRSTA POSTOPKA-G.D.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
NE	32	53%
<b>Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (M-1)</b>	1347	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	151	11%
DA, splošno pomoč	138	10%
DA, vsebinsko pomoč	96	7%
Skupaj DA	385	29%
NE	962	71%
<b>Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)</b>	327	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	28	9%
DA, splošno pomoč	27	8%
DA, vsebinsko pomoč	18	6%
Skupaj DA	73	22%
NE	254	78%
<b>Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanju (M-2)</b>	1011	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	105	10%
DA, splošno pomoč	80	8%
DA, vsebinsko pomoč	55	5%
Skupaj DA	240	24%
NE	771	76%
<b>Prijava družinskih članov v obvezno z.z. (M-DČ)</b>	530	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	42	8%
DA, splošno pomoč	62	12%
DA, vsebinsko pomoč	34	6%
Skupaj DA	138	26%
NE	392	74%
<b>Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)</b>	164	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	12	7%
DA, splošno pomoč	12	7%
DA, vsebinsko pomoč	9	5%

<b>VRSTA POSTOPKA-G.D.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
Skupaj DA	33	20%
NE	131	
<b>Odjava družinskih članov iz obveznega z.z. (M-DČ)</b>	14	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	0	0%
DA, splošno pomoč	6	5%
DA, vsebinsko pomoč	3	2%
Skupaj DA	9	7%
NE	105	80%
<b>Prijava prostega delovnega mesta oz. vrste dela (PD-1)</b>	402	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	31	8%
DA, splošno pomoč	28	7%
DA, vsebinsko pomoč	29	7%
Skupaj DA	88	22%
NE	314	78%

**Tabela 2: Splošna ali vsebinska pomoč za s.p.**

<b>VRSTA POSTOPKA-S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)</b>	75	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	7	9%
DA, splošno pomoč	17	23%
DA, vsebinsko pomoč	9	12%
Skupaj DA	33	44%
NE	45	60%
<b>Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)</b>	24	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	2	8%
DA, splošno pomoč	2	8%
DA, vsebinsko pomoč	1	4%
Skupaj DA	5	21%
NE	19	79%

<b>VRSTA POSTOPKA-S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanj (M-2)</b>	270	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	17	6%
DA, splošno pomoč	22	8%
DA, vsebinsko pomoč	20	7%
Skupaj DA	59	22%
NE	211	78%
<b>Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)</b>	7	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	0	0%
DA, splošno pomoč	2	29%
DA, vsebinsko pomoč	0	0%
Skupaj DA	2	29%
NE	5	71%
<b>Odjava družinskih članov iz obveznega z.z. (M-DČ)</b>	14	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	0	0%
DA, splošno pomoč	0	0%
DA, vsebinsko pomoč	0	0%
Skupaj DA	0	0%
NE	14	100%
<b>Prijava za vpis samostojnega podjetnika</b>	857	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	111	13%
DA, splošno pomoč	150	18%
DA, vsebinsko pomoč	128	15%
Skupaj DA	389	45%
NE	468	55%
<b>Sprememba samostojnega podjetnika</b>	1007	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	68	7%
DA, splošno pomoč	148	15%
DA, vsebinsko pomoč	91	9%
Skupaj DA	307	30%
NE	700	70%

<b>VRSTA POSTOPKA-S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Izbris samostojnega podjetnika iz registra PRS</b>	409	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	33	8%
DA, splošno pomoč	52	13%
DA, vsebinsko pomoč	34	8%
Skupaj DA	119	29%
NE	290	71%
<b>Oddaja davčnih podatkov za samostojnega podjetnika</b>	284	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	26	9%
DA, splošno pomoč	29	10%
DA, vsebinsko pomoč	49	17%
Skupaj DA	104	37%
NE	180	63%
<b>Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (obrazec M-1)</b>	530	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	66	12%
DA, splošno pomoč	53	10%
DA, vsebinsko pomoč	74	14%
Skupaj DA	193	36%
NE	337	64%
<b>Prijava družinskih članov v obvezno z.z. (M-DČ)</b>	107	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	14	13%
DA, splošno pomoč	15	14%
DA, vsebinsko pomoč	11	10%
Skupaj DA	40	37%
NE	67	63%
<b>Vloga za izdajo obrtnega dovoljenja (OZS)</b>	6	
DA, splošno in vsebinsko pomoč	1	17%
DA, splošno pomoč	0	0%
DA, vsebinsko pomoč	1	17%
Skupaj DA	2	33%
NE	4	67%



Priloga 5: »Če ste pomoč kontaktirali, ali ste prejeli potrebne informacije za končanje postopka?«

**Tabela 1: Prejete informacije za g.d.**

<b>VRSTA POSTOPKA-G.D.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Predlog za vpis enostavne enoosebne d.o.o.</b>	122	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	76	62%
Pomoč mi je deloma pomagala	23	19%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	23	19%
<b>Davčni podatki</b>	17	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	6	35%
Pomoč mi je deloma pomagala	3	18%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	8	47%
<b>Zahtevak za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)</b>	36	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	19	53%
Pomoč mi je deloma pomagala	7	19%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	10	28%
<b>Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (M-1)</b>	585	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	350	60%
Pomoč mi je deloma pomagala	88	15%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	147	25%
<b>Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)</b>	197	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	133	68%
Pomoč mi je deloma pomagala	24	12%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	40	20%
<b>Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanju (M-2)</b>	440	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	273	62%
Pomoč mi je deloma pomagala	46	10%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	121	28%
<b>Prijava družinskih članov v obvezno z.z. (M-DC)</b>	251	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	167	67%

<b>VRSTA POSTOPKA-G.D.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
Pomoč mi je deloma pomagala	35	14%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	49	20%
<b>Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)</b>	66	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	49	74%
Pomoč mi je deloma pomagala	6	9%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	11	17%
<b>Odjava družinskih članov iz obveznega z.z. (M-DČ)</b>	34	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	18	53%
Pomoč mi je deloma pomagala	6	18%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	10	29%
<b>Prijava prostega delovnega mesta oz. vrste dela (PD-1)</b>	154	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	87	56%
Pomoč mi je deloma pomagala	19	12%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	48	31%

**Tabela 2: Prejete informacije za s.p.**

<b>VRSTA POSTOPKA-S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)</b>	45	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	23	51%
Pomoč mi je deloma pomagala	9	20%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	13	29%
<b>Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih (M-3)</b>	9	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	1	11%
Pomoč mi je deloma pomagala	0	0%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	8	89%
<b>Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanj (M-2)</b>	94	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	49	52%
Pomoč mi je deloma pomagala	13	14%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	32	34%

<b>VRSTA POSTOPKA-S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
<b>Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)</b>	2	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	1	50%
Pomoč mi je deloma pomagala	1	50%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	0	0%
<b>Odjava družinskih članov iz obveznega z.z. (M-DČ)</b>	1	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	1	100%
Pomoč mi je deloma pomagala	0	0%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	0	0%
<b>Prijava za vpis samostojnega podjetnika</b>	469	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	315	67%
Pomoč mi je deloma pomagala	91	19%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	57	12%
<b>Sprememba samostojnega podjetnika</b>	435	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	290	67%
Pomoč mi je deloma pomagala	62	14%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	83	19%
<b>Izbris samostojnega podjetnika iz registra PRS</b>	187	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	118	63%
Pomoč mi je deloma pomagala	39	21%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	30	16%
<b>Oddaja davčnih podatkov za samostojnega podjetnika</b>	126	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	75	60%
Pomoč mi je deloma pomagala	27	21%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	24	19%
<b>Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (obrazec M-1)</b>	229	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	125	55%
Pomoč mi je deloma pomagala	43	19%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	61	27%
<b>Prijava družinskih članov v obvezno z.z. (M-DČ)</b>	46	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	32	70%

<b>VRSTA POSTOPKA-S.P.</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>%</b>
Pomoč mi je deloma pomagala	5	11%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	9	20%
<b>Vloga za izdajo obrtnega dovoljenja (OZS)</b>	3	
DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije	3	100%
Pomoč mi je deloma pomagala	0	0%
Ne, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč	0	0%

## Priloga 6: Vprašalnik

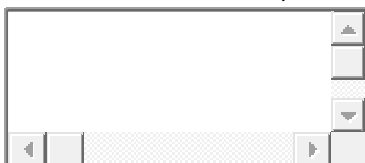
1. Ali ste z uporabo portala e-VEM zadovoljni?

- Zelo zadovoljen/na
- Zadovoljen/na
- Nisem zadovoljen/na

2. Ali ste imeli težave pri oddaji vloge?

- DA
- NE

3. Če ste imeli težave, na katerem koraku ste imeli težavo



4. Ali bi potrebovali dodatna navodila za uporabo portala?

- DA
- NE

5. Ali ste pri izpolnjevanju vloge potrebovali splošno ali vsebinsko pomoč?

- DA, splošno pomoč in vsebinsko pomoč
- DA, splošno pomoč
- DA, vsebinsko pomoč
- NE

6. Če ste pomoč kontaktirali, ali ste prejeli potrebne informacije za končanje postopka?

- DA, pomoč mi je posredovala vse potrebne informacije
- Pomoč mi je deloma pomagala
- NE, kasneje sem se še večkrat moral obrniti na pomoč

7. Ali imate kak predlog, kako izboljšati portal e-VEM oziroma bi nam radi kaj sporočili?

